

热线周报

第 44 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2021 年 11 月 12 日

【每周纵览】

2021 年第 44 周（11 月 1 日至 11 月 7 日），12345 政务服务热线共受理市民诉求 1539 件，日均 220 件，较上周减少 19.38%。其中，市级热线 1537 件，省级热线 2 件。

【市民诉求】

（一）诉求类别

求助类 995 件，占 64.65%；投诉举报类 535 件，占 34.76%；建议类 8 件，感谢类 1 件。

（二）区域分布

承办量排名前五位的镇街分别是十字路街道、板泉镇、大店镇、石莲子镇、坊前镇，占诉求总量的 37.56%。

承办量排名前五位的县直部门单位分别是住房保障中心、市场监管局、综合行政执法局、人社局、教育和体育局，占诉求总量的 28.78%。

（三）热点问题

居民生活、城市管理、住房与房地产、卫生、农村工作五个方面诉求量较大，占诉求总量的 49.64%。

其中，居民生活问题 211 件，占受理量的 13.71%，诉求主要涉及路灯、用水、供暖等方面。

城市管理问题 181 件，占受理量的 11.76%，诉求主要涉及市容环境等方面。

住房与房地产问题 137 件，占受理量的 8.90%，诉求主要涉及物业管理等方面。

卫生问题 118 件，占受理量的 7.67%，诉求主要涉及卫生防疫、医政医药监管等方面。

农村工作问题 117 件，占受理量的 7.60%，诉求主要涉及干部作风、占地补偿等方面。

附件 1: 镇街热线办理情况

附件 2: 县直部门单位热线办理情况

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2021 年 11 月 12 日

报: 县委常委、县人大领导班子成员、县政府领导班子成员、县政协领导班子成员、副县级领导干部

送: 县直各部门单位、镇街党政主要负责人

莒南县人民政府办公室

2021 年 11 月 12 日印发

附件 1:

镇街热线办理情况

(按承办量排序)

序号	承办部门	承办量	办结量	回访服务过程 满意率	回访办理结果 满意率
1	十字路街道	195	99	100%	100%
2	板泉镇	108	54	100%	100%
3	大店镇	97	42	-	-
4	石莲子镇	90	47	-	-
5	坊前镇	88	35	100%	100%
6	岭泉镇	84	43	100%	100%
7	洙边镇	80	32	-	-
8	坪上镇	75	45	-	-
9	相沟镇	70	31	-	-
10	团林镇	67	29	0%	0%
11	壮岗镇	50	25	-	-
12	涝坡镇	42	17	100%	100%
13	朱芦镇	42	26	-	-
14	筵宾镇	34	15	-	-
15	文疃镇	26	6	-	-
16	道口镇	21	9	-	-

备注：数据截止 11 月 7 日 24:00；“-”为市级平台本周末对该镇街进行回访。

附件 2:

县直部门单位热线办理情况

(按承办量排序)

序号	承办部门	承办量	办结量	回访服务过程满意率	回访办理结果满意率
1	住房保障中心	119	33	100%	100%
2	市场监管局	115	42	100%	100%
3	综合行政执法局	74	29	100%	100%
4	人社局	73	22	-	-
5	教育和体育局	62	29	100%	75%
6	联通公司	49	6	100%	100%
7	住建局	84	45	100%	100%
8	交警大队	47	14	-	-
9	卫健局	37	13	100%	100%
10	交通运输局	32	12	-	-
11	生态环境局	22	4	-	-
12	医疗保障局	20	12	-	-
13	人民医院	19	4	-	-
14	供电公司	17	2	-	-

序号	承办部门	承办量	办结量	回访服务过程满意率	回访办理结果满意率
15	公安局	16	7	-	-
16	自然资源和规划局	16	4	-	-
17	职教中心	12	10	-	-
18	城投集团	10	4	-	-
19	农业农村局	9	5	-	-
20	城发集团	8	6	100%	100%
21	公路中心	8	6	-	-
22	水务集团	7	7	100%	100%
23	水利局	5	4	-	-
24	消防大队	5	4	-	-
25	广电网络公司	4	4	-	-
26	退役军人事务局	4	2	-	-
27	自来水公司	3	2	-	-
28	烟草公司	3	1	-	-
29	中医院	2	2	-	-
30	人民保险	2	1	-	-
31	人寿保险	2	0	-	-

序号	承办部门	承办量	办结量	回访服务过程满意率	回访办理结果满意率
32	商务局	2	1	-	-
33	行政审批服务局	2	2	-	-
34	财金集团	2	1	-	-
35	陡山水库管理处	2	0	-	-
36	供销联社	2	1	-	-
37	河道采砂联合管理办公室	1	1	-	-
38	鸡龙河湿地公园管理服务中心	1	1	-	-
39	民政局	1	0	-	-
40	发改局	1	1	-	-
41	农商行	1	0	-	-
42	工信局	1	1	-	-
43	移动公司	1	0	-	-
44	应急管理局	1	0	-	-
45	文化和旅游局	1	0	-	-
46	司法局	1	0	-	-
47	铁塔公司	1	0	-	-
48	石油公司	1	0	-	-

序号	承办部门	承办量	办结量	回访服务过程满意率	回访办理结果满意率
49	山东省政府旧址	1	1	-	-
50	人民银行	1	0	-	-
51	邮政公司	1	0	-	-
备注：数据截止 11 月 7 日 24:00；“-”为市级平台本周未对该部门进行回访。					