

热线周报

第 34 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2021 年 9 月 6 日

【每周纵览】

2021 年第 34 周（8 月 23 日至 8 月 30 日），12345 政务服务热线共受理市民诉求 2112 件，日均 302 件，较上周减少 13.62%。其中，市级热线 2108 件，省级热线 4 件，省“网络问政”0 件，省“接诉即办”0 件。

【市民诉求】

（一）诉求类别

求助类 1513 件，占 71.64%；投诉举报类 597 件，占 28.27%；建议类 2 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、团林镇、石莲子镇、洙边镇，占诉求总量的 59.04%。

承办量排名前五位的县直部门单位分别是综合行政执法局、住房保障中心、市场监管局、人社局、交警大队，占诉求总量的 27.27%。

（三）热点问题

居民生活、道路修建、城市管理、农村工作、住房与房地产五个方面诉求量较大，占诉求总量的 55.30%。

其中，居民生活问题 406 件，占受理量的 19.22%，诉求主要涉及道路积水、污水、路灯、用水等方面。

道路修建问题 261 件，占受理量的 12.36%，诉求主要涉及道路养护、道路改造等方面。

城市管理问题 199 件，占受理量的 9.42%，诉求主要涉及市容环境等方面。

农村工作问题 152 件，占受理量的 7.20%，诉求主要涉及干部作风、占地补偿等方面。

住房与房地产问题 150 件，占受理量的 7.10%，诉求主要涉及物业管理、房屋维修、商品房开发与销售等方面。

附件 1: 镇街热线办理情况

附件 2: 县直部门热线办理情况

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2021 年 9 月 6 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: 县直各单位、镇街党政主要负责人

莒南县人民政府办公室

2021 年 9 月 6 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	461	241	79.35%	94.57%
2	板泉镇	204	118	88.89%	100%
3	团林镇	197	80	52.38%	76.19%
4	石莲子镇	196	64	75.86%	100%
5	洙边镇	189	118	90%	98.57%
6	壮岗镇	172	97	79.49%	92.31%
7	大店镇	146	65	84.85%	96.97%
8	朱芦镇	136	64	82.35%	100%
9	文疃镇	135	75	84%	88%
10	坊前镇	130	41	75%	87.50%
11	坪上镇	121	44	93.33%	93.33%
12	相沟镇	111	58	88.89%	100%
13	涝坡镇	102	52	77.27%	81.82%
14	筵宾镇	100	38	85.71%	100%
15	岭泉镇	94	36	80%	93.33%
16	道口镇	90	42	92.59%	100%

备注：数据截止 8 月 30 日 24:00；“-”为市级平台本周未对该镇街进行回访。

附件 2:

县直部门热线办理情况

(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	综合行政执法局	157	80	62.50%	93.75%
2	住房保障中心	140	65	91.30%	95.65%
3	市场监管局	107	51	92.59%	92.59%
4	人社局	91	30	88.89%	77.78%
5	交警大队	81	39	100%	81.25%
6	教育和体育局	56	20	100%	100%
7	交通运输局	55	37	100%	89.47%
8	住建局	47	23	66.67%	100%
9	卫健局	39	26	87.50%	100%
10	联通公司	29	9	100%	100%
11	自然资源和规划局	29	12	100%	100%
12	城投集团	26	15	100%	80%
13	生态环境局	24	6	100%	100%
14	公路中心	20	10	100%	100%

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	17	9	100%	100%
16	农业农村局	16	8	100%	100%
17	人民医院	12	5	100%	100%
18	广电网络公司	12	6	-	-
19	医疗保障局	11	6	50%	100%
20	供电公司	10	7	100%	100%
21	退役军人事务局	7	2	100%	100%
22	水务集团	6	6	100%	100%
23	人民保险公司	6	4	-	-
24	供销联社	6	2	-	-
25	水利局	5	4	100%	66.67%
26	移动公司	5	3	100%	100%
27	文化和旅游局	5	4	100%	0%
28	自来水公司	4	1	100%	100%
29	税务局	4	1	-	-
30	城发集团	4	2	-	-
31	消防大队	3	3	100%	100%

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	鸡龙河湿地公园管理服务中心	3	3	100%	100%
33	商务局	3	2	-	-
34	烟草公司	3	2	0%	100%
35	铁塔公司	3	0	-	-
36	行政审批服务局	2	2	0%	100%
37	人民银行	2	0	-	-
38	民政局	2	1	-	-
39	发改局	2	1	100%	100%
40	残联	2	1	-	-
41	村镇银行	1	0	-	-
42	农商行	1	1	100%	100%
43	中医院	1	1	-	-
44	鸡龙河湿地公园管理服务中心	3	3	100%	100%

备注：数据截止 8 月 30 日 24:00；“-”为市级平台本周未对该部门进行回访。