

热线周报

第 39 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2021 年 10 月 9 日

【每周纵览】

2021 年第 39 周（9 月 27 日至 10 月 3 日），12345 政务服务热线共受理市民诉求 1881 件，日均 267 件，较上周减少 1.31%。其中，市级热线 1874 件，省级热线 0 件，省“网络问政”5 件，省“接诉即办”2 件。

【市民诉求】

（一）诉求类别

求助类 1198 件，占 63.69%；投诉举报类 674 件，占 35.83%；感谢类 6 件，建议类 3 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、石莲子镇、大店镇、板泉镇、涝坡镇，占诉求总量的 28.71%。

承办量排名前五位的县直部门单位分别是交警大队、综合行政执法局、教育和体育局、住房保障中心、市场监管局，占诉求总量的 23.98%。

（三）热点问题

居民生活、城市管理、城管执法、道路修建、住房与房地产、五个方面诉求量较大，占诉求总量的 50.72%。

其中，**城市管理问题 248 件**，占受理量的 13.18%，诉求主要涉及市容环境等方面。

道路修建问题 144 件，占受理量的 7.66%，诉求主要涉及道路养护、道路改造等方面。

居民生活问题 249 件，占受理量的 13.24%，诉求主要涉及用水、路灯、污水、道路积水等方面。

住房与房地产问题 143 件，占受理量的 7.61%，诉求主要涉及物业管理、房屋维修等方面。

城管执法问题 119 件，占受理量的 9.04%，诉求主要涉及绿化管理、城市规划和人防、环境保护管理等方面。

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 10 月 9 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 10 月 9 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	186	0%	100%	100%
2	石莲子镇	115	0%	-	-
3	大店镇	92	0%	-	-
4	板泉镇	81	0%	-	-
5	涝坡镇	66	0%	-	-
6	岭泉镇	66	0%	-	-
7	洙边镇	63	0%	-	-
8	筵宾镇	61	0%	-	-
9	道口镇	60	0%	-	-
10	朱芦镇	59	0%	-	-
11	坊前镇	57	0%	-	-
12	坪上镇	53	0%	-	-
13	相沟镇	52	0%	-	-
14	团林镇	49	0%	-	-
15	壮岗镇	36	0%	-	-
16	文疃镇	26	0%	100%	100%

备注：数据截止 10 月 3 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	交警大队	100	1	-	-
2	综合行政执法局	94	5	100%	100%
3	住房保障中心	90	4	-	-
4	教育和体育局	84	5	-	-
5	市场监管局	83	7	100%	100%
6	人社局	61	0	-	-
7	住建局	53	8	100%	100%
8	交通运输局	39	7	100%	100%
9	联通公司	34	1	100%	100%
10	公安局	34	0	-	-
11	自然资源和规划局	24	0	-	-
12	自来水公司	23	0	-	-
13	人民医院	22	0	-	-
14	环境保护局	21	2	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	水利局	18	1	-	-
16	卫健局	17	4	-	-
17	供电公司	13	2	100%	100%
18	医疗保障局	12	1	-	-
19	退役军人事务局	11	0	-	-
20	城投集团	11	1	-	-
21	城发集团	7	1	100%	100%
22	公路中心	7	2	-	-
23	广电网络公司	6	1	-	-
24	陡山水库管理处	6	1	-	-
25	水务集团	5	0	-	-
26	移动公司	5	0	-	-
27	农业农村局	3	0	-	-
28	供销联社	3	2	-	-
29	鸡龙河湿地公园 管理服务中心	3	0	-	-
30	税务局	3	0	-	-
31	水利局	18	1	-	-

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	交运集团	2	0	-	-
33	职教中心	2	0	-	-
34	中医院	1	0	-	-
35	行政审批服务局	1	0	-	-
36	烟草公司	1	0	-	-
37	生态环境局	1	0	-	-
38	人寿保险	1	0	-	-
39	邮政公司	1	0	-	-
40	民政局	1	0	-	-
41	文化和旅游局	1	0	-	-
42	农商行	1	0	-	-
43	财金集团	1	0	-	-
44	河道采砂联合管理办公室	1	1	-	-
45	发改局	1	1	-	-
46	消防大队	1	0	-	-

备注：数据截止 10 月 3 日 24:00；“-”为市级平台本周未对该部门进行回访。