

# 热线周报

第 38 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 38 周（9 月 20 日至 9 月 26 日），12345 政务服务热线共受理市民诉求 1906 件，日均 272 件，较上周减少 14.03%。其中，市级热线 1900 件，省级热线 0 件，省“网络问政”4 件，省“接诉即办”2 件。

## 【市民诉求】

### （一）诉求类别

求助类 1301 件，占 68.26%；投诉举报类 597 件，占 31.32%；建议类 5 件，感谢类 2 件，咨询类 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、坪上镇，占诉求总量的 40.03%。

承办量排名前五位的县直部门单位分别是市场监管局、综合行政执法局、住房保障中心、教育和体育局、交警大队，占诉求总量的 23.40%。

### （三）热点问题

城市管理、居民生活、道路修建、住房与房地产、交通运输五个方面诉求量较大，占诉求总量的 53.57%。

其中，**城市管理问题 302 件**，占受理量的 15.84%，诉求主要涉及市容环境等方面。

**道路修建问题 171 件**，占受理量的 8.97%，诉求主要涉及道路养护、道路改造等方面。

**居民生活问题 264 件**，占受理量的 13.85%，诉求主要涉及路灯、污水、用水、道路积水等方面。

**住房与房地产问题 142 件**，占受理量的 7.45%，诉求主要涉及物业管理、房屋维修等方面。

**交通运输问题 142 件**，占受理量的 7.45%，诉求主要涉及交通设施、交通秩序等方面。

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	311	296	96%	100%
2	板泉镇	132	127	93.75%	100%
3	大店镇	130	123	80%	100%
4	石莲子镇	95	86	77.78%	100%
5	坪上镇	95	92	83.33%	91.67%
6	岭泉镇	91	84	77.78%	100%
7	坊前镇	88	68	88.89%	88.89%
8	相沟镇	87	86	100%	100%
9	洙边镇	85	77	66.67%	100%
10	团林镇	81	64	100%	100%
11	朱芦镇	68	64	42.86%	85.71%
12	壮岗镇	68	60	66.67%	100%
13	筵宾镇	60	57	100%	100%
14	涝坡镇	59	56	100%	100%
15	文疃镇	49	46	66.67%	100%
16	道口镇	43	37	71.43%	100%

备注：数据截止 9 月 26 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	市场监管局	123	103	91.67%	100%
2	综合行政执法局	93	91	71.43%	100%
3	住房保障中心	88	84	88.89%	88.89%
4	教育和体育局	72	72	100%	100%
5	交警大队	70	70	100%	100%
6	住建局	62	60	88.89%	100%
7	交通运输局	52	52	100%	100%
8	人社局	48	45	83.33%	100%
9	自然资源和规划局	32	28	66.67%	100%
10	卫健局	22	22	80%	60%
11	人民医院	21	18	100%	100%
12	城投集团	18	18	80%	100%
13	环境保护局	17	17	100%	100%
14	联通公司	16	13	-	-

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	医疗保障局	15	15	100%	100%
16	公路中心	14	14	100%	100%
17	公安局	12	11	100%	100%
18	城发集团	9	8	-	-
19	自来水公司	9	9	0%	100%
20	广电网络公司	7	7	-	-
21	鸡龙河湿地公园 管理服务中心	7	7	100%	100%
22	供电公司	6	6	-	-
23	农业农村局	6	5	66.67%	100%
24	职教中心	5	5	-	-
25	移动公司	4	4	-	-
26	人民保险	4	4	-	-
27	文化和旅游局	3	3	100%	0%
28	退役军人事务局	3	2	-	-
29	交运集团	3	3	100%	100%
30	水利局	3	3	-	-
31	水务集团	3	3	-	-

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	供销联社	2	2	100%	100%
33	烟草公司	2	2	-	-
34	中医院	1	1	-	-
35	应急管理局	1	1	-	-
36	信访局	1	1	-	-
37	行政审批服务局	1	1	-	-
38	人寿保险	1	1	-	-
39	公积金	1	1	-	-
40	河道采砂联合管理办公室	1	1	-	-
41	工信局	1	1	-	-
42	农商行	1	1	-	-
43	财金集团	1	1	100%	100%
44	财政局	1	1	-	-
45	税务局	1	1	-	-
46	司法局	1	1	100%	100%
47	商务局	1	1	-	-
48	民政局	1	1	-	-

备注：数据截止 9 月 26 日 24:00；“-”为市级平台本周末对该部门进行回访。