

热线周报

第 47 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2021 年 12 月 3 日

【每周纵览】

2021 年第 47 周（11 月 22 日至 11 月 28 日），12345 政务服务热线共受理市民诉求 1930 件，日均 276 件，较上周增加 0.78%。其中，市级热线 1926 件，省级热线 2 件，省“网络问政”2 件。

【市民诉求】

（一）诉求类别

求助类 1418 件，占 74.05%；投诉举报类 504 件，占 26.11%；感谢类 4 件，建议类 3 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、团林镇、坪上镇、岭泉镇，占诉求总量的 40.41%。

承办量排名前五位的县直部门单位分别是住建局、交警大队、住房保障中心、市场监管局、人社局，占诉求总量的 26.94%。

（三）热点问题

居民生活、城市管理、农村工作、交通运输、住房与房地产五个方面诉求量较大，占诉求总量的 54.82%。

其中，居民生活问题 329 件，占受理量的 17.05%，诉求主要涉及供暖、路灯、用水、污水等方面。

城市管理问题 293 件，占受理量的 15.18%，诉求主要涉及市容环境等方面。

农村工作问题 158 件，占受理量的 8.19%，诉求主要涉及干部作风、占地补偿等方面。

交通运输问题 152 件，占受理量的 7.88%，诉求主要涉及交通秩序、交通设施等方面。

住房与房地产问题 126 件，占受理量的 6.53%，诉求主要涉及物业管理、房屋维修等方面。

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 12 月 3 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 12 月 3 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 | 267 | 91 | 100% | 100% |
| 2 | 板泉镇 | 146 | 70 | 100% | 0% |
| 3 | 坪上镇 | 135 | 72 | 0% | 0% |
| 4 | 团林镇 | 126 | 68 | 100% | 100% |
| 5 | 岭泉镇 | 105 | 53 | 100% | 100% |
| 6 | 朱芦镇 | 92 | 57 | 0% | 100% |
| 6 | 洙边镇 | 91 | 27 | 100% | 100% |
| 7 | 坊前镇 | 87 | 24 | - | - |
| 8 | 石莲子镇 | 78 | 35 | 100% | 100% |
| 9 | 相沟镇 | 72 | 16 | 100% | 100% |
| 10 | 壮岗镇 | 67 | 35 | 0% | 100% |
| 11 | 大店镇 | 60 | 24 | - | - |
| 12 | 筵宾镇 | 40 | 22 | - | - |
| 13 | 涝坡镇 | 40 | 17 | 100% | 100% |
| 14 | 文疃镇 | 36 | 12 | 100% | 100% |
| 16 | 道口镇 | 18 | 6 | - | - |

备注：数据截止 11 月 28 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 | 住建局 | 142 | 96 | 100% | 100% |
| 2 | 交警大队 | 112 | 13 | - | - |
| 3 | 住房保障中心 | 97 | 28 | - | - |
| 4 | 市场监管局 | 94 | 36 | 100% | 100% |
| 5 | 人社局 | 75 | 16 | 100% | 100% |
| 6 | 教育和体育局 | 65 | 24 | - | - |
| 7 | 联通公司 | 52 | 9 | - | - |
| 8 | 交通运输局 | 48 | 22 | 100% | 100% |
| 9 | 综合行政执法局 | 47 | 19 | - | - |
| 10 | 医疗保障局 | 40 | 19 | 100% | 100% |
| 11 | 卫健局 | 33 | 11 | 100% | 100% |
| 12 | 自然资源和规划局 | 31 | 5 | - | - |
| 13 | 公路中心 | 30 | 15 | 100% | 100% |
| 14 | 公安局 | 17 | 4 | - | - |

| 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 | 生态环境局 | 14 | 2 | - | - |
| 16 | 自来水公司 | 14 | 2 | - | - |
| 17 | 退役军人事务局 | 13 | 2 | - | - |
| 18 | 农业农村局 | 13 | 3 | - | - |
| 19 | 供电公司 | 12 | 2 | - | - |
| 20 | 水务集团 | 11 | 9 | 100% | 100% |
| 21 | 人民医院 | 10 | 5 | - | - |
| 22 | 城发集团 | 8 | 8 | - | - |
| 23 | 烟草公司 | 6 | 1 | - | - |
| 24 | 广电网络公司 | 5 | 3 | - | - |
| 25 | 交运集团 | 5 | 4 | - | - |
| 26 | 财金集团 | 4 | 3 | - | - |
| 27 | 城投集团 | 3 | 0 | - | - |
| 28 | 消防大队 | 3 | 2 | - | - |
| 29 | 河道采砂联合管理办公室 | 3 | 1 | - | - |
| 30 | 临沂农校 | 3 | 2 | - | - |
| 31 | 中医院 | 3 | 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 | 人民保险 | 2 | 0 | - | - |
| 33 | 公积金中心 | 2 | 2 | - | - |
| 34 | 统计局 | 2 | 1 | - | - |
| 35 | 行政审批服务局 | 2 | 1 | - | - |
| 36 | 石油公司 | 2 | 0 | - | - |
| 37 | 工信局 | 2 | 2 | - | - |
| 38 | 陡山水库管理处 | 2 | 0 | - | - |
| 39 | 发改局 | 1 | 0 | - | - |
| 40 | 农商行 | 1 | 0 | - | - |
| 41 | 财政局 | 1 | 0 | - | - |
| 42 | 残联 | 1 | 0 | - | - |
| 43 | 民政局 | 1 | 0 | - | - |
| 44 | 鸡龙河湿地公园 管理服务中心 | 1 | 0 | - | - |
| 45 | 村镇银行 | 1 | 0 | - | - |
| 46 | 广播电视台 | 1 | 0 | - | - |
| 47 | 应急管理局 | 1 | 0 | - | - |

备注：数据截止 11 月 28 日 24:00；“-”为市级平台本周末对该部门进行回访。