

# 热线周报

第 45 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2021 年 11 月 24 日

---

## 【每周纵览】

2021 年第 45 周（11 月 8 日至 11 月 14 日），12345 政务服务热线共受理市民诉求 1891 件，日均 270 件，较上周增加 18.61%。其中，市级热线 1883 件，省级热线 1 件，省“网络问政”7 件。

## 【市民诉求】

### （一）诉求类别

求助类 1329 件，占 70.28%；投诉举报类 527 件，占 27.87%；咨询类 3 件，建议类 1 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、坪上镇、大店镇、岭泉镇，占诉求总量的 33.10%。

承办量排名前五位的县直部门单位分别是市场监管局、住建局、综合行政执法局、人社局、住房保障中心，占诉求总量的 17.50%。

### （三）热点问题

居民生活、城市管理、农村工作、住房与房地产、道路修建五个方面诉求量较大，占诉求总量的 55.95%。

其中，居民生活问题 372 件，占受理量的 19.67%，诉求主要涉及供暖、路灯、用水等方面。

城市管理问题 293 件，占受理量的 15.49%，诉求主要涉及市容环境等方面。

农村工作问题 140 件，占受理量的 7.40%，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 135 件，占受理量的 7.14%，诉求主要涉及物业管理、房屋维修等方面。

道路修建问题 118 件，占受理量的 6.24%，诉求主要涉及道路养护、道路改造等方面。

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 24 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 24 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<br>满意率 | 回访办理结果<br>满意率 |
|----|-------|-----|-----|---------------|---------------|
| 1  | 十字路街道 | 210 | 107 | -             | -             |
| 2  | 板泉镇   | 114 | 61  | -             | -             |
| 3  | 坪上镇   | 105 | 55  | 100%          | 100%          |
| 4  | 大店镇   | 102 | 56  | -             | -             |
| 5  | 岭泉镇   | 95  | 56  | 100%          | 100%          |
| 6  | 坊前镇   | 88  | 30  | -             | -             |
| 7  | 壮岗镇   | 72  | 42  | 100%          | 100%          |
| 8  | 洙边镇   | 68  | 31  | -             | -             |
| 9  | 石莲子镇  | 62  | 25  | -             | -             |
| 10 | 团林镇   | 52  | 24  | -             | -             |
| 11 | 朱芦镇   | 43  | 27  | -             | -             |
| 12 | 涝坡镇   | 39  | 24  | 100%          | 100%          |
| 13 | 相沟镇   | 31  | 11  | -             | -             |
| 14 | 文疃镇   | 26  | 10  | -             | -             |
| 15 | 筵宾镇   | 19  | 5   | -             | -             |
| 16 | 道口镇   | 13  | 4   | -             | -             |

备注：数据截止 11 月 14 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  | 市场监管局    | 96  | 61  | 100%      | 100%      |
| 2  | 住建局      | 75  | 42  | -         | -         |
| 3  | 综合行政执法局  | 55  | 27  | -         | -         |
| 4  | 人社局      | 54  | 20  | -         | -         |
| 5  | 住房保障中心   | 51  | 20  | -         | -         |
| 6  | 交警大队     | 45  | 19  | -         | -         |
| 7  | 交通运输局    | 38  | 24  | -         | -         |
| 8  | 教育和体育局   | 38  | 13  | 100%      | 100%      |
| 9  | 联通公司     | 31  | 4   | -         | -         |
| 10 | 卫健局      | 25  | 14  | 100%      | 100%      |
| 11 | 医疗保障局    | 20  | 9   | 100%      | 100%      |
| 12 | 自然资源和规划局 | 19  | 7   | -         | -         |
| 13 | 公安局      | 16  | 10  | -         | -         |
| 14 | 生态环境局    | 14  | 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 |
|----|---------|-----|-----|-----------|-----------|
| 15 | 城投集团    | 11  | 2   | -         | -         |
| 16 | 人民医院    | 10  | 7   | 100%      | 100%      |
| 17 | 临沂农校    | 10  | 5   | -         | -         |
| 18 | 农业农村局   | 10  | 6   | -         | -         |
| 19 | 公路中心    | 9   | 3   | -         | -         |
| 20 | 供电公司    | 8   | 1   | -         | -         |
| 21 | 水务集团    | 7   | 4   | -         | -         |
| 22 | 退役军人事务局 | 6   | 2   | -         | -         |
| 23 | 城发集团    | 5   | 5   | -         | -         |
| 24 | 广电网络公司  | 5   | 2   | -         | -         |
| 25 | 消防大队    | 5   | 3   | -         | -         |
| 26 | 司法局     | 3   | 1   | -         | -         |
| 27 | 公积金中心   | 3   | 1   | -         | -         |
| 28 | 人民保险    | 2   | 1   | -         | -         |
| 29 | 烟草公司    | 2   | 2   | -         | -         |
| 30 | 中医院     | 2   | 1   | -         | -         |
| 31 | 工信局     | 2   | 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 |
|----|---------------|-----|-----|-----------|-----------|
| 32 | 供销社           | 2   | 2   | -         | -         |
| 33 | 河道采砂联合管理办公室   | 2   | 2   | -         | -         |
| 34 | 陡山水库管理处       | 2   | 0   | -         | -         |
| 35 | 农商行           | 1   | 1   | -         | -         |
| 36 | 财金集团          | 1   | 0   | -         | -         |
| 37 | 鸡龙河湿地公园管理服务中心 | 1   | 1   | -         | -         |
| 38 | 商务局           | 1   | 0   | -         | -         |
| 39 | 交运集团          | 1   | 1   | -         | -         |
| 40 | 民政局           | 1   | 1   | -         | -         |
| 41 | 自来水公司         | 1   | 1   | -         | -         |
| 42 | 移动公司          | 1   | 1   | -         | -         |
| 43 | 应急管理局         | 1   | 1   | -         | -         |
| 44 | 文化和旅游局        | 1   | 1   | -         | -         |
| 45 | 邮政公司          | 1   | 0   | -         | -         |

备注：数据截止 11 月 14 日 24:00；“-”为市级平台本周末对该部门进行回访。