

热线周报

第 36 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2021 年 9 月 14 日

【每周纵览】

2021 年第 36 周（9 月 6 日至 9 月 12 日），12345 政务服务便民热线共受理市民诉求 2001 件，日均 285 件，较上周减少 6.93%。其中，市级热线 1996 件，省级热线 0 件，省“网络问政”3 件，省“接诉即办”2 件。

【市民诉求】

（一）诉求类别

求助类 1308 件，占 65.37%；投诉举报类 686 件，占 34.28%；感谢类 5 件，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、石莲子镇、大店镇、坊前镇，占诉求总量的 42.98%。

承办量排名前五位的县直部门单位分别是交警大队、教育和体育局、市场监管局、住房保障中心、综合行政执法局，占诉求总量的 27.99%。

（三）热点问题

城市管理、道路修建、居民生活、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 54.82%。

其中，**城市管理问题 294 件**，占受理量的 14.69%，诉求主要涉及市容环境等方面。

道路修建问题 286 件，占受理量的 14.29%，诉求主要涉及道路养护、道路改造等方面。

居民生活问题 242 件，占受理量的 12.09%，诉求主要涉及路灯、用水、污水、道路积水等方面。

住房与房地产问题 156 件，占受理量的 7.79%，诉求主要涉及物业管理、房屋维修等方面。

交通运输问题 119 件，占受理量的 5.95%，诉求主要涉及交通秩序、交通设施等方面。

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 14 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 14 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	262	124	100%	100%
2	板泉镇	168	91	100%	92.31%
3	石莲子镇	157	66	100%	100%
4	大店镇	149	103	100%	92.31%
5	坊前镇	124	43	100%	100%
6	坪上镇	119	44	100%	100%
7	洙边镇	103	50	66.67%	83.33%
8	壮岗镇	90	48	85.71%	100%
9	团林镇	87	25	66.67%	88.89%
10	文疃镇	76	26	66.67%	83.33%
11	朱芦镇	61	33	100%	100%
12	岭泉镇	56	27	-	-
13	涝坡镇	54	21	100%	100%
14	筵宾镇	47	23	33.33%	100%
15	相沟镇	39	7	100%	100%
16	道口镇	39	13	-	-

备注：数据截止 9 月 12 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	140	25	100%	100%
2	教育和体育局	120	45	100%	100%
3	市场监管局	116	57	100%	88.89%
4	住房保障中心	97	46	100%	100%
5	综合行政执法局	87	34	83.33%	83.33%
6	人社局	57	24	-	-
7	住建局	54	17	100%	100%
8	交通运输局	53	34	100%	100%
9	公安局	27	12	-	-
10	自然资源和规划局	24	6	100%	100%
11	公路中心	24	20	100%	100%
12	城投集团	20	12	100%	100%
13	人民医院	20	12	100%	100%
14	联通公司	18	6	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	生态环境局	16	3	-	-
16	卫健局	16	9	-	-
17	自来水公司	14	6	-	-
18	水利局	10	5	-	-
19	供电公司	10	6	-	-
20	退役军人事务局	9	3	100%	100%
21	医疗保障局	7	5	100%	100%
22	农业农村局	7	2	-	-
23	水务集团	6	4	100%	100%
24	人民保险公司	6	2	-	-
25	临沂农校	5	2	-	-
26	广电网络公司	5	3	-	-
27	鸡龙河湿地公园 管理服务中心	4	3	100%	100%
28	中医院	4	2	100%	100%
29	移动公司	4	1	-	-
30	烟草公司	3	0	-	-
31	城发集团	3	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	陡山水库管理中心	3	1	-	-
33	发改局	3	3	-	-
34	税务局	2	0	-	-
35	河道采砂联合管理办公室	2	2	100%	100%
36	行政审批服务局	2	1	-	-
37	邮政公司	2	1	-	-
38	农业银行	1	1	100%	100%
39	石油公司	1	0	-	-
40	供销联社	1	0	-	-
41	交运集团	1	1	-	-
备注：数据截止 9 月 12 日 24:00；“-”为市级平台本周末对该部门进行回访。					