

# 热线周报

第 35 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2021 年 9 月 10 日

---

## 【每周纵览】

2021 年第 35 周（8 月 30 日至 9 月 5 日），12345 政务服务便民热线共受理市民诉求 2150 件，日均 307 件，较上周增加 0.05%。其中，市级热线 2146 件，省级热线 3 件，省“网络问政”1 件，省“接诉即办”0 件。

## 【市民诉求】

### （一）诉求类别

求助类 1527 件，占 71.02%；投诉举报类 618 件，占 28.74%；建议类 3 件，咨询类 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、坊前镇、石莲子镇、大店镇，占诉求总量的 39.53%。

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、综合行政执法局、住房保障中心、市场监管局，占诉求总量的 20%。

### （三）热点问题

居民生活、道路修建、城市管理、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 54.14%。

其中，居民生活问题 315 件，占受理量的 14.65%，诉求主要涉及路灯、污水、道路积水、用水等方面。

道路修建问题 290 件，占受理量的 13.49%，诉求主要涉及道路养护、道路改造等方面。

城市管理问题 208 件，占受理量的 9.67%，诉求主要涉及市容环境等方面。

交通运输问题 183 件，占受理量的 8.51%，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 168 件，占受理量的 7.81%，诉求主要涉及物业管理、房屋维修、商品房开发与销售等方面。

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 10 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 10 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	271	219	83.33%	90.74%
2	板泉镇	162	153	90.70%	100%
3	坊前镇	146	124	86.36%	100%
4	石莲子镇	138	115	90.62%	96.88%
5	大店镇	133	128	95.65%	100%
6	团林镇	122	99	50%	83.33%
7	文疃镇	118	109	60%	80%
8	相沟镇	85	78	100%	100%
9	壮岗镇	84	68	100%	100%
10	洙边镇	81	62	86.67%	100%
11	坪上镇	78	61	80%	100%
12	道口镇	75	66	85.71%	100%
13	朱芦镇	67	59	75%	95%
14	筵宾镇	65	60	90.91%	95.45%
15	涝坡镇	58	55	100%	100%
16	岭泉镇	53	37	77.78%	100%

备注：数据截止 9 月 5 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	95	92	87.50%	100%
2	教育和体育局	89	80	100%	93.75%
3	综合行政执法局	84	74	16.67%	91.67%
4	住房保障中心	82	62	77.78%	100%
5	市场监管局	80	71	100%	85.71%
6	人社局	61	39	57.14%	100%
7	交通运输局	43	43	100%	92.86%
8	住建局	33	27	100%	100%
9	自然资源和规划局	29	21	100%	100%
10	生态环境局	23	23	100%	100%
11	公安局	22	22	100%	50%
12	联通公司	19	11	100%	100%
13	卫健局	19	18	100%	87.50%
14	公路中心	18	16	85.71%	85.71%

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	供电公司	17	17	100%	100%
16	人民医院	15	15	100%	50%
17	城投集团	14	13	75%	75%
18	广电网络公司	12	9	75%	100%
19	临沂农校	11	11	-	-
20	医疗保障局	9	8	100%	100%
21	自来水公司	7	7	100%	100%
22	退役军人事务局	6	4	50%	100%
23	供销联社	6	4	0%	100%
24	水利局	5	5	100%	100%
25	水务集团	5	5	100%	100%
26	鸡龙河湿地公园 管理服务中心	4	4	-	-
27	交运集团	4	3	100%	100%
28	人民保险公司	4	3	-	-
29	生态环境局	3	3	50%	100%
30	行政审批服务局	3	3	100%	100%
31	移动公司	3	3	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
32	河道采砂联合管理办公室	3	3	-	-
33	城发集团	3	2	100%	100%
34	农业农村局	3	3	-	-
35	文化和旅游局	2	2	100%	100%
36	烟草公司	2	2	-	-
37	中医院	1	1	-	-
38	应急管理局	1	1	-	-
39	民政局	1	1	-	-
40	商务局	1	1	-	-
41	石油公司	1	1	-	-
42	发改局	1	1	-	-
43	财政局	1	1	100%	100%
44	税务局	1	1	-	-
45	村镇银行	1	1	-	-
备注：数据截止 9 月 5 日 24:00；“-”为市级平台本周未对该部门进行回访。					