

热线周报

第 40 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2021 年 10 月 16 日

【每周纵览】

2021 年第 40 周（10 月 4 日至 10 月 10 日），12345 政务服务热线共受理市民诉求 1282 件，日均 183 件，较上周减少 31.8%。其中，市级热线 1280 件，省“网络问政”2 件。

【市民诉求】

（一）诉求类别

求助类 747 件，占 58.27%；投诉举报类 528 件，占 41.12%；感谢类 4 件，建议类 3 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、坊前镇、坪上镇，占诉求总量的 48.05%。

承办量排名前五位的县直部门单位分别是市场监管局、交警大队、综合行政执法局、住房保障中心、人社局，占诉求总量的 30.34%。

（三）热点问题

居民生活、城市管理、交通运输、住房与房地产、城管执法、五个方面诉求量较大，占诉求总量的 43.92%。

其中，居民生活问题 118 件，占受理量的 9.20%，诉求主要涉及用水、路灯等方面。

城市管理问题 115 件，占受理量的 8.97%，诉求主要涉及市容环境等方面。

交通运输问题 115 件，占受理量的 8.97%，诉求主要涉及交通秩序、交通设施等方面。

城管执法问题 103 件，占受理量的 8.03%，诉求主要涉及城市规划和人防、环境保护管理等方面。

住房与房地产问题 112 件，占受理量的 7.79%，诉求主要涉及物业管理等方面。

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 16 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 16 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	279	6	100%	100%
2	板泉镇	116	0	-	-
3	团林镇	79	0	-	-
4	坊前镇	74	1	-	-
5	坪上镇	68	0	-	-
6	石莲子镇	62	0	-	-
7	壮岗镇	58	0	-	-
8	岭泉镇	49	0	-	-
9	洙边镇	47	1	-	-
10	筵宾镇	41	1	-	-
11	朱芦镇	40	2	50%	100%
12	大店镇	38	0	-	-
13	文疃镇	37	2	100%	100%
14	相沟镇	37	0	-	-
15	道口镇	32	1	-	-
16	涝坡镇	26	0	-	-

备注：数据截止 10 月 10 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	108	2	100%	100%
2	交警大队	84	1	-	-
3	综合行政执法局	82	1	-	-
4	住房保障中心	58	0	-	-
5	人社局	57	2	100%	100%
6	教育和体育局	54	2	100%	100%
7	交通运输局	51	3	100%	100%
8	住建局	51	0	-	-
9	公安局	26	0	-	-
10	水务集团	18	0	-	-
11	自来水公司	18	0	-	-
12	联通公司	17	0	-	-
13	人民医院	16	1	-	-
14	公路中心	16	0	-	-

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	自然资源和规划局	15	0	-	-
16	生态环境局	14	0	-	-
17	供电公司	14	1	-	-
18	医疗保障局	12	0	-	-
19	卫健局	11	0	-	-
20	农业农村局	10	1	-	-
21	水利局	10	3	-	-
22	城投集团	9	0	-	-
23	广电网络公司	7	0	-	-
24	鸡龙河湿地公园管理服务中心	7	0	-	-
25	文化和旅游局	6	0	-	-
26	职教中心	5	0	-	-
27	城发集团	5	0	-	-
28	卫健局	4	0	-	-
29	烟草公司	4	0	-	-
30	退役军人事务局	3	0	-	-
31	消防大队	3	0	-	-

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	3	1	-	-
33	商务局	3	0	-	-
34	发改局	2	0	-	-
35	行政审批服务局	2	0	-	-
36	应急管理局	2	0	-	-
37	中医院	1	0	-	-
38	人民保险	1	0	-	-
39	人民银行	1	0	-	-
40	人寿保险	1	0	-	-
41	公积金中心	1	0	-	-
42	河道采砂联合管理办公室	1	0	-	-
43	陡山水库管理处	1	0	-	-
44	建设银行	1	0	-	-
45	财金集团	1	0	-	-
46	气象局	1	0	-	-
47	交运集团	1	0	-	-
48	民政局	1	0	-	-
备注：数据截止 10 月 10 日 24:00；“-”为市级平台本周未对该部门进行回访。					

