

# 热线周报

第 43 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2021 年 11 月 5 日

---

## 【每周纵览】

2021 年第 43 周（10 月 25 日至 10 月 31 日），12345 政务服务热线共受理市民诉求 1909 件，日均 273 件，较上周增加 17.40%。其中，市级热线 1902 件，省级热线 2 件，省“网络问政”4 件，省“接诉即办”1 件。

## 【市民诉求】

### （一）诉求类别

求助类 1293 件，占 67.73%；投诉举报类 610 件，占 31.95%；建议类 6 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、大店镇、团林镇、岭泉镇、板泉镇，占诉求总量的 35.67%。

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、教育和体育局、住房保障中心、交警大队，占诉求总量的 21.79%。

### （三）热点问题

居民生活、城市管理、卫生、农村工作、住房与房地产五个方面诉求量较大，占诉求总量的 50.03%。

其中，居民生活问题 291 件，占受理量的 15.24%，诉求主要涉及路灯、用水、供暖、污水等方面。

城市管理问题 256 件，占受理量的 13.41%，诉求主要涉及市容环境等方面。

卫生问题 143 件，占受理量的 7.49%，诉求主要涉及卫生防疫、医政医药监管等方面。

农村工作问题 137 件，占受理量的 7.18%，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 128 件，占受理量的 6.71%，诉求主要涉及物业管理、房屋维修等方面。

## 【热线信息】

# 大店镇“三到位三保障” 提升 12345 政务服务热线办理质效

今年以来，大店镇积极采取措施优化 12345 政务服务热线办理工作机制，努力做到热线诉求“一呼即应”、诉求办理“一次办好”，政务服务效能和为民服务水平不断提高。

### 一、组织领导到位，保障有人办事。

着眼于解决群众热线诉求，大店镇党委政府积极顺应工作需要，调整领导成员分工，优化热线办理流程，建立分管班子成员负责制、疑难工单联席会议制、热线工单首派负责制等热线办理工作制度。优化资源配置，镇政务服务热线办公室与镇督导考核办公室合并，由镇纪委书记牵头负责，镇督考办主任兼任热线办公室主任，配备 2 名专职工作人员，具体负责热线工单的接收、转发、回复、回访、督导、考核等事宜。严格工作责任落实，热线工单由镇长签批派发后，由分管班子成员直接负责，片区书记、部门负责人具体负责，纪委书记牵头督导落实，确保热线工单反映的事项事事有回音、件件有着落。

### 二、措施方法到位，保障办理顺畅

坚持“问题解决、群众满意”的工作理念，优化热线办理流程，坚持不懈化解疑难诉求工单，抓好办理响应率和满意率的提高，

扎扎实实解决好群众反映的实际问题。

一是在优化热线办理流程方面做文章。严格落实莒南县政府办公室制定下发的《关于进一步加强“12345”政务服务热线工作十项制度的通知》，紧紧围绕提高热线工单办理效率，进一步明确责任分工，简化中间环节，构建便捷高效的办理流程，进一步细化镇党委政府班子成员牵头分管的事项，明确镇直部门、工作片区职责分工和承办人员的责任，着力构建既分工负责、又密切合作的热线办理工作机制，提高热线工单处理效率。

二是在化解疑难诉求热线工单上用力气。积极主动对接县热线受理中心，建立重办工单台账，对重办工单及时进行交办，实行销号管理；定期召开相关部门、片区分管领导和负责人参加的联席会议，对疑难工单逐个分析研判，制定解决方案，责任落实到人，不推不拖、不等不靠，力求按期完成。在8月份全县部署开展的12345政务服务热线办理工作“托底清零”活动中，利用20天时间集中解决了278个重办多次、疑难复杂的积存热线工单，群众满意度大幅攀升，一举扭转了全镇热线办理工作的被动局面。按照“化解存量、遏制增量”的思路，对承办的疑难热线工单注重早研判、早介入，对合理诉求一次性办理到位，对不合理诉求第一时间向诉求人做好解释引导等工作，并及时上报不合理工单，避免出现两次以上重办工单。

三是在提高热线工单响应率、满意率方面下功夫。坚持严要求、重落实、常提醒，千方百计提高热线办理的响应率和满意率。

各承办单位接到镇主要领导签批热线工单后，必须做到第一时间联系诉求人，确保响应率 100%，一旦出现重办工单，镇热线督考办将复核热线办理过程，确认是否敷衍应付。在热线办理过程中，要求所有工作人员摆正位置、放下架子，俯下身子、主动对接，不怕麻烦、不怕吃苦受累，对群众的合理诉求坚决处理到位，对不合理诉求沟通解释到位，以解民忧纾民困的实际行动诠释对党和人民的忠诚。

### **三、督考落实到位，保障群众满意。**

为推进 12345 政务服务热线办理工作长效化，大店镇在认真落实县 12345 政务服务热线考核办法的基础上，制定出台了镇热线办理工作考核方案，将考核结果列入各承办单位年终考核成绩；定期或不定期通报热线考核情况，将考核结果及时报镇党委政府主要领导，并对排名靠后的承办单位进行约谈提醒。加强热线办理人员与诉求人的沟通联系，镇热线办人员定期抽查工单回复情况，对办理质量不高、推诿扯皮、敷衍应付、不与诉求人沟通的承办单位进行通报批评；对热线办理过程中不作为、乱作为的单位和人员进行约谈问责，确保热线工单办理事项落到实处。

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 5 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 5 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	324	224	100%	100%
2	大店镇	92	67	100%	100%
3	团林镇	92	54	-	-
4	岭泉镇	90	53	100%	100%
5	板泉镇	83	53	0%	100%
6	坪上镇	76	48	100%	0%
7	石莲子镇	73	42	100%	100%
8	朱芦镇	70	46	50%	100%
9	道口镇	70	27	50%	100%
10	洙边镇	70	55	-	-
11	坊前镇	64	41	-	-
12	相沟镇	57	28	-	-
13	涝坡镇	52	35	-	-
14	壮岗镇	51	25	-	-
15	文疃镇	28	17	0%	100%
16	筵宾镇	28	14	100%	100%

备注：数据截止 10 月 31 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	121	69	100%	100%
2	住建局	83	65	100%	100%
3	教育和体育局	79	27	100%	100%
4	住房保障中心	75	42	100%	100%
5	交警大队	58	32	100%	100%
6	交通运输局	44	25	-	-
7	人社局	42	25	100%	75%
8	综合行政执法局	37	19	-	-
9	联通公司	29	6	-	-
10	卫健局	26	17	100%	100%
11	公安局	22	10	-	-
12	人民医院	21	12	-	-
13	医疗保障局	21	15	-	-
14	自然资源和规划局	20	5	-	-

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	公路中心	18	15	-	-
16	生态环境局	16	7	-	-
17	城投集团	11	8	100%	100%
18	供电公司	11	5	100%	100%
19	陡山水库管理处	11	0	-	-
20	广电网络公司	11	6	100%	100%
21	水务集团	8	8	100%	100%
22	农业农村局	6	4	-	-
23	鸡龙河湿地公园 管理服务中心	5	5	-	-
24	临沂农校	5	3	-	-
25	中医院	5	4	100%	100%
26	退役军人事务局	4	1	-	-
27	自来水公司	4	3	100%	100%
28	石油公司	4	3	-	-
29	城发集团	4	4	-	-
30	消防大队	3	3	-	-
31	商务局	3	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
32	民政局	3	2	100%	100%
33	交运集团	3	2	-	-
34	公积金中心	3	3	-	-
35	行政审批服务局	2	1	-	-
36	移动公司	2	1	-	-
37	水利局	2	1	-	-
38	财金集团	2	2	-	-
39	残联	1	0	-	-
40	农商行	1	1	-	-
41	税务局	1	0	-	-
42	供销联社	1	0	-	-
43	人民保险	1	1	-	-
44	人寿保险	1	1	-	-

备注：数据截止 10 月 31 日 24:00；“-”为市级平台本周未对该部门进行回访。