

# 热线周报

第 46 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 46 周（11 月 15 日至 11 月 21 日），12345 政务服务热线共受理市民诉求 1915 件，日均 274 件，较上周增加 12.69%。其中，市级热线 1914 件，省“网络问政”1 件。

## 【市民诉求】

### （一）诉求类别

求助类 1386 件，占 72.38%；投诉举报类 523 件，占 27.31%；建议类 3 件，感谢类 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、团林镇、坪上镇、板泉镇、石莲子镇，占诉求总量的 43.76%。

承办量排名前五位的县直部门单位分别是住建局、住房保障中心、人社局、教育和体育局、市场监管局，占诉求总量的 32.27%。

### （三）热点问题

居民生活、城市管理、农村工作、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 57.23%。

其中，居民生活问题 402 件，占受理量的 20.99%，诉求主要涉及供暖、路灯、用水、污水等方面。

城市管理问题 328 件，占受理量的 17.13%，诉求主要涉及市容环境等方面。

农村工作问题 134 件，占受理量的 6.80%，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 124 件，占受理量的 6.47%，诉求主要涉及物业管理、房屋维修等方面。

城管执法问题 108 件，占受理量的 5.64%，诉求主要涉及城市规划和人防、市政工程、环境保护管理等方面。

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 满意率	回访办理结果 满意率
1	十字路街道	348	163	100%	100%
2	团林镇	146	35	-	-
3	坪上镇	117	47	-	-
4	板泉镇	116	28	-	-
5	石莲子镇	111	30	100%	100%
6	道口镇	97	14	-	-
7	洙边镇	96	28	-	-
8	坊前镇	93	30	-	-
9	岭泉镇	83	21	100%	100%
10	大店镇	75	23	-	-
11	相沟镇	68	9	-	-
12	朱芦镇	57	14	-	-
13	壮岗镇	44	12	-	-
14	涝坡镇	43	15	-	-
15	文疃镇	36	8	-	-
16	筵宾镇	34	13	-	-

备注：数据截止 11 月 21 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	住建局	285	154	100%	100%
2	住房保障中心	93	34	100%	100%
3	人社局	86	18	100%	100%
4	教育和体育局	78	29	100%	100%
5	市场监管局	76	26	-	-
6	综合行政执法局	72	20	-	-
7	交警大队	51	14	-	-
8	交通运输局	48	16	-	-
9	自来水公司	31	1	-	-
10	联通公司	29	7	-	-
11	卫健局	21	6	-	-
12	医疗保障局	19	5	-	-
13	城投集团	16	4	-	-
14	生态环境局	15	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	公安局	12	2	-	-
16	人民医院	12	1	-	-
17	退役军人事务局	12	3	-	-
18	农业农村局	10	3	-	-
19	城发集团	10	6	-	-
20	临沂农校	10	2	-	-
21	自然资源和规划局	10	2	-	-
22	广电网络公司	6	2	-	-
23	供电公司	5	2	-	-
24	烟草公司	5	2	-	-
25	消防大队	4	3	-	-
26	陡山水库管理处	4	0	-	-
27	工信局	3	1	-	-
28	移动公司	3	2	-	-
29	公积金中心	2	0	-	-
30	人民保险	2	1	-	-
31	发改局	2	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	2	1	-	-
33	交运集团	2	0	-	-
34	行政审批服务局	2	1	-	-
35	水利局	2	1	-	-
36	司法局	1	0	-	-
37	石油公司	1	0	-	-
38	河道采砂联合管理办公室	1	0	-	-
39	鸡龙河湿地公园管理服务中心	1	1	-	-
40	人民银行	1	0	-	-
41	应急管理局	1	0	-	-
42	邮政公司	1	0	-	-
备注：数据截止 11 月 21 日 24:00；“-”为市级平台本周未对该部门进行回访。					