

热线周报

第 13 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 5 月 10 日

本期导读

【工单概况】

- 市民诉求
- 典型案例
- 晾晒栏
- 受理情况汇总分析图表

工单概况

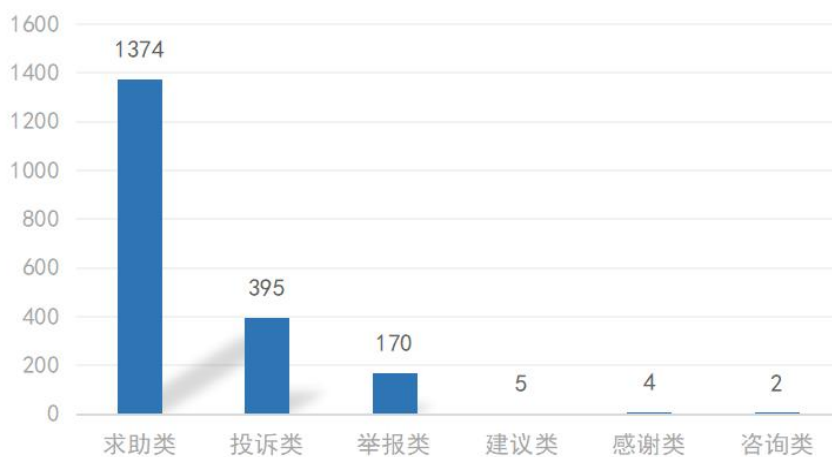
2023年5月1日至5月7日，12345政务服务热线共受理群众诉求1950件，日均279件，环比减少3.18%。市级热线诉求1948件，省“接诉即办”1件，省“网络问政”1件。

【市民诉求】

（一）诉求类别

求助类1374件，占70.46%；投诉类395件，占20.26%；举报类170件，占8.72%；建议类5件，占0.26%；感谢类4件，占0.21%，咨询类2件，占0.1%。

诉求类别统计图



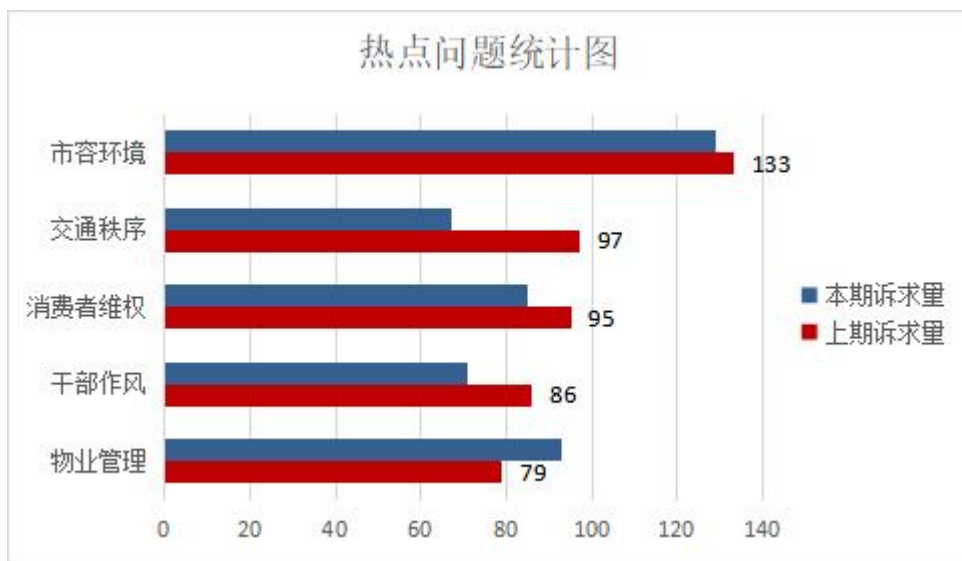
（二）区域分布

承办量排名前五位的镇街分别是十字路街道、板泉镇、坪上镇、坊前镇、石莲子镇，占诉求总量的 30.60%。

承办量排名前五位的县直部门单位分别是县市场监管局、县综合行政执法局、县住房保障中心、县交警大队、县公安局，占诉求总量的 24.18%。

（三）热点问题

物业管理、干部作风、消费者维权、交通秩序、市容环境五个方面诉求量较大，占诉求总量的 25.15%。



市容环境问题。共计 133 件，占受理量的 6.83%，环比增加 3.10%，诉求主要涉及占道经营、私搭乱建、道路不洁等方面。县综合行政执法局、十字路街道、坪上镇诉求量较多。

交通秩序问题。共计 97 件，占受理量的 4.98%，环比增加

44.78%，诉求主要涉及道路交通安全违法行为、违法停车等方面，县交警大队、临港交警大队诉求量较多。

消费者维权问题。共计 95 件，占受理量的 4.88%，环比增加 11.76%，诉求主要涉及商品消费、服务消费、网络消费维权等方面，县市场监管局诉求量较多。

干部作风问题。共计 86 件，占受理量的 4.41%，环比增加 21.13%，诉求主要涉及超时超限、乱作为、不作为方面，十字路街道、板泉镇、坊前镇诉求量较多。

物业管理问题。共计 79 件，占受理量的 4.06%，环比减少 15.05%，诉求主要涉及房屋质量、门禁管理、车辆管理等方面。十字路街道诉求量较多。

附件：受理情况汇总分析图表

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

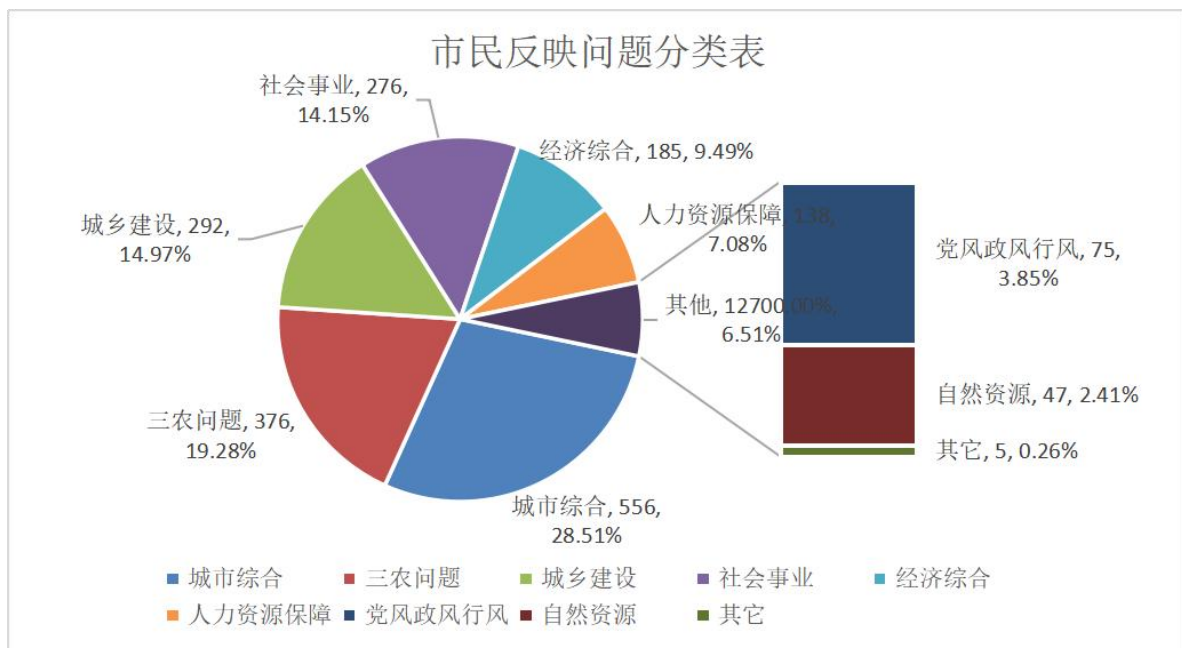
2023 年 5 月 10 日

附件：

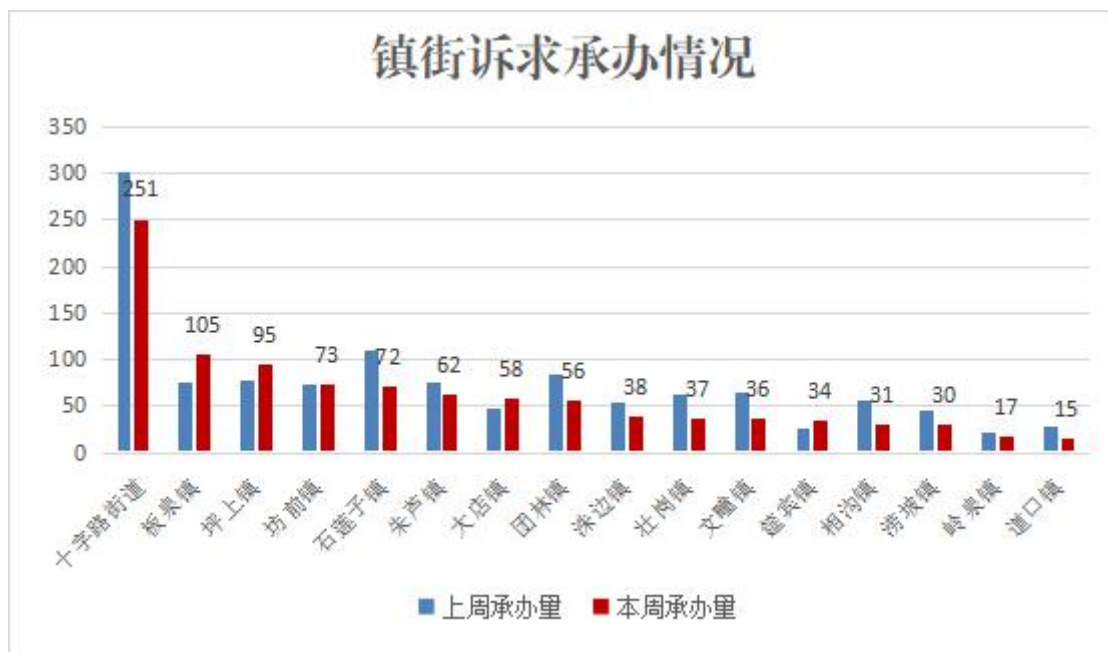
受理情况汇总分析图表

市民反映问题分类表

序号	问题分类	受理量	占总量百分比	环比
1	城市综合	556	28.54%	3.93%
2	三农问题	376	19.30%	-10.05%
3	城乡建设	292	14.99%	-16.57%
4	社会事业	276	14.17%	-4.83%
5	经济综合	185	9.50%	5.11%
6	人力资源保障	138	7.08%	-0.72%
7	党风政风行风	75	3.85%	31.58%
8	自然资源	47	2.41%	17.50%
9	其它	5	0.26%	-44.44%
合计		1950	100.00%	-3.18%

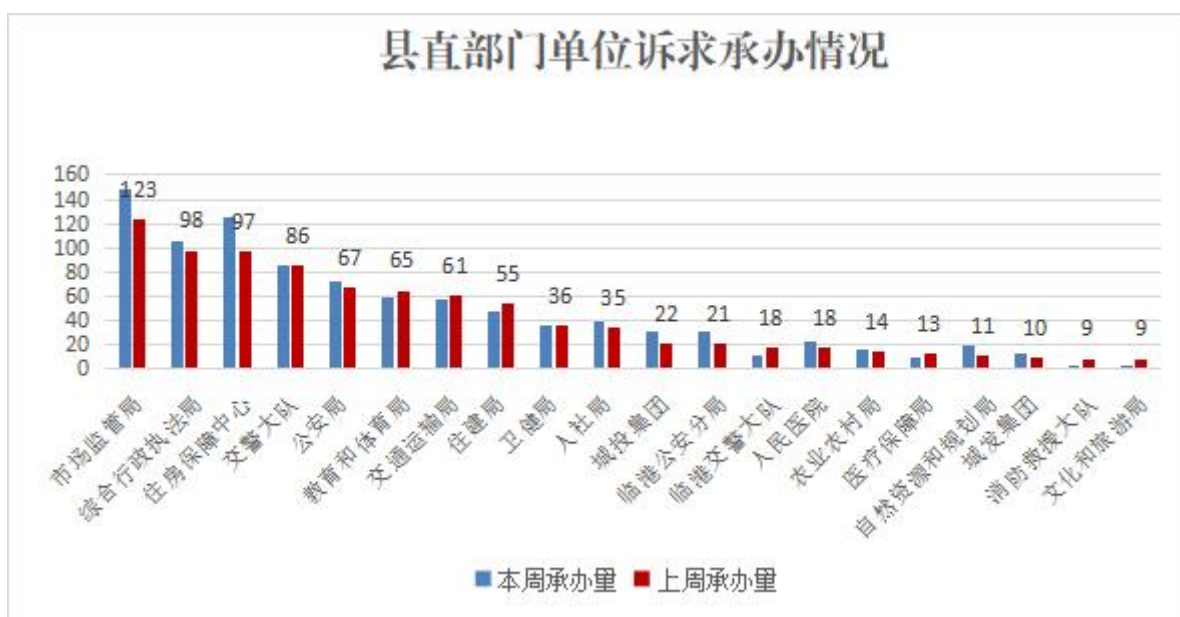


镇街诉求承办情况



县直部门单位诉求承办情况

(承办量排序前 20 位)



报：县委常委，人大常委会、县政府、县政协领导班子成员。

送：各镇街、县直各部门单位

莒南县人民政府办公室

2023年5月10日印发
