

# 热线周报

第3期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 2 月 7 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

### 【业务指南】

- 派单原则
- 不在受理范围事项及相关工单处理
- 不合理诉求工单上报
- 工单办理流程图

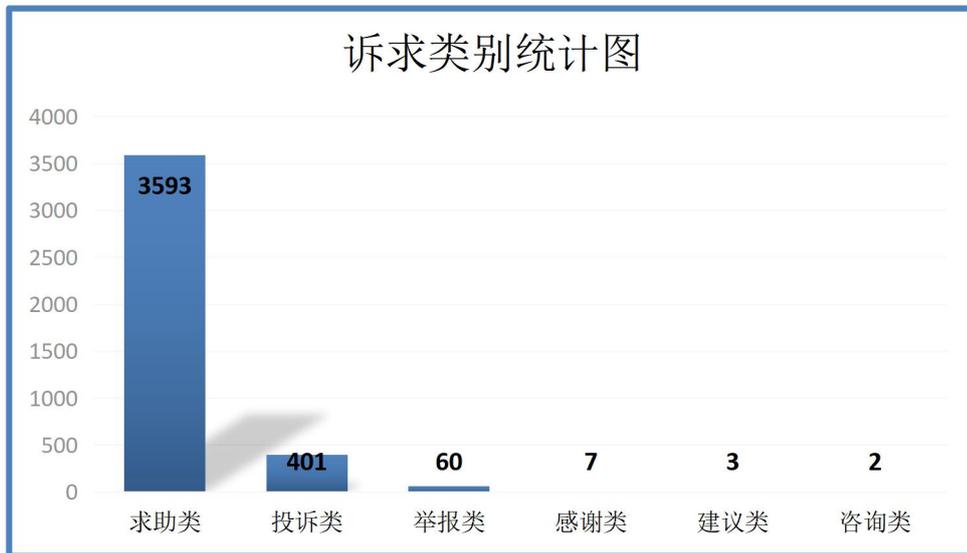
# 工单概况

2023年1月16日至1月29日，12345政务服务热线共受理群众诉求4066件，日均290件，环比减少32.68%。市级热线诉求4064件，省级热线2件，省“接诉即办”0件，省“网络问政”0件。

## 【市民诉求】

### （一）诉求类别

求助类3593件，占88.37%；投诉类401件，占9.86%；举报类60件，占1.48%；感谢类7件，占0.17%；建议类3件，占0.07%；咨询类2件，占0.05%。



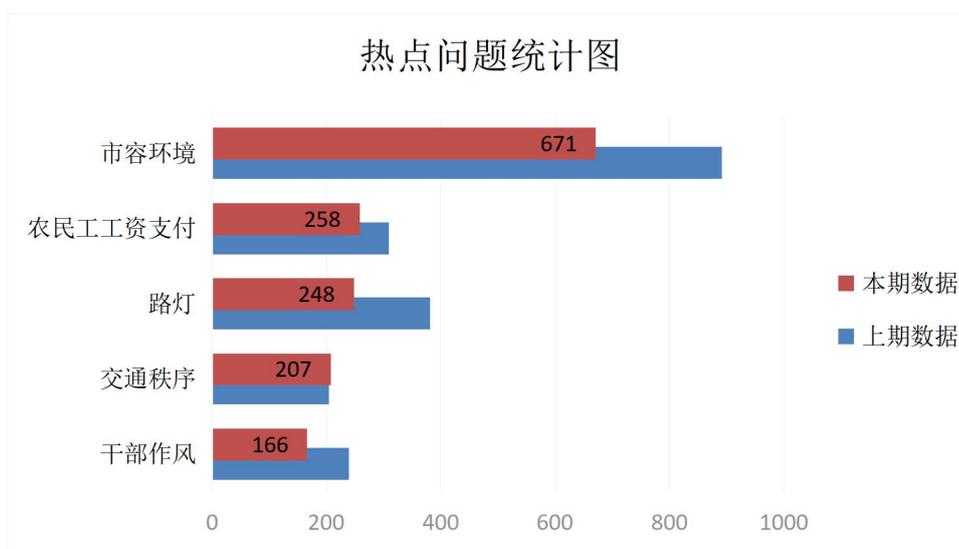
## （二）区域分布

承办量排名前五位的镇街分别是十字路街道、坪上镇、道口镇、坊前镇、壮岗镇，占诉求总量的 33.62%。

承办量排名前五位的县直部门单位分别是市场监管局、住房保障中心、住建局、供暖热线、教育和体育局，占诉求总量的 19.28%。

## （三）热点问题

市容环境、农民工工资支付、路灯、交通秩序、干部作风五个方面诉求量较大，占诉求总量的 38.12%。



其中，市容环境问题 671 件，占受理量的 16.50%，环比减少 24.78%，诉求主要涉及道路不洁、暴露垃圾、环卫设施等方面。朱芦镇、坪上镇、坊前镇诉求量较多。

农民工工资支付问题 258 件，占受理量的 6.35%，环比减少 16.50%，诉求主要涉及工资逾期未支付等方面。住建局诉求量较

多。

**路灯问题 248 件**，占受理量的 6.10%，环比减少 34.91%，诉求主要涉及路灯维修、路灯不亮、路灯安装等方面。道口镇诉求量较多。

**交通秩序问题 207 件**，占受理量的 5.09%，环比减少 1.47%，诉求主要涉及违法停车、道路交通安全违法行为、交通事故等方面。交警大队、筵宾镇诉求量较多。

**干部作风问题 166 件**，占受理量的 4.08%，环比减少 30.54%，诉求主要涉及工作效率、服务质量等方面。文疃镇、团林镇、十字路街道诉求量较多。

附件：受理情况汇总分析表

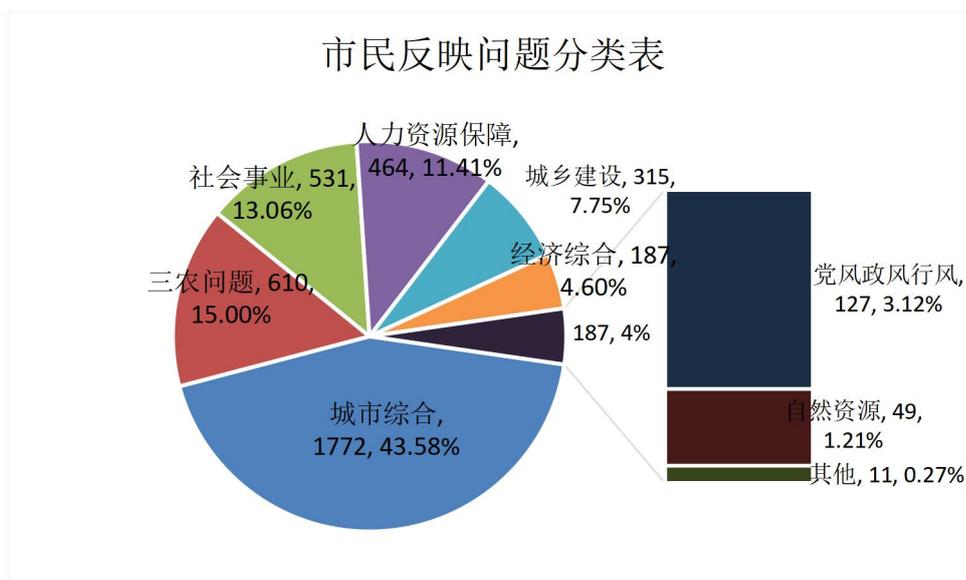
莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 2 月 7 日

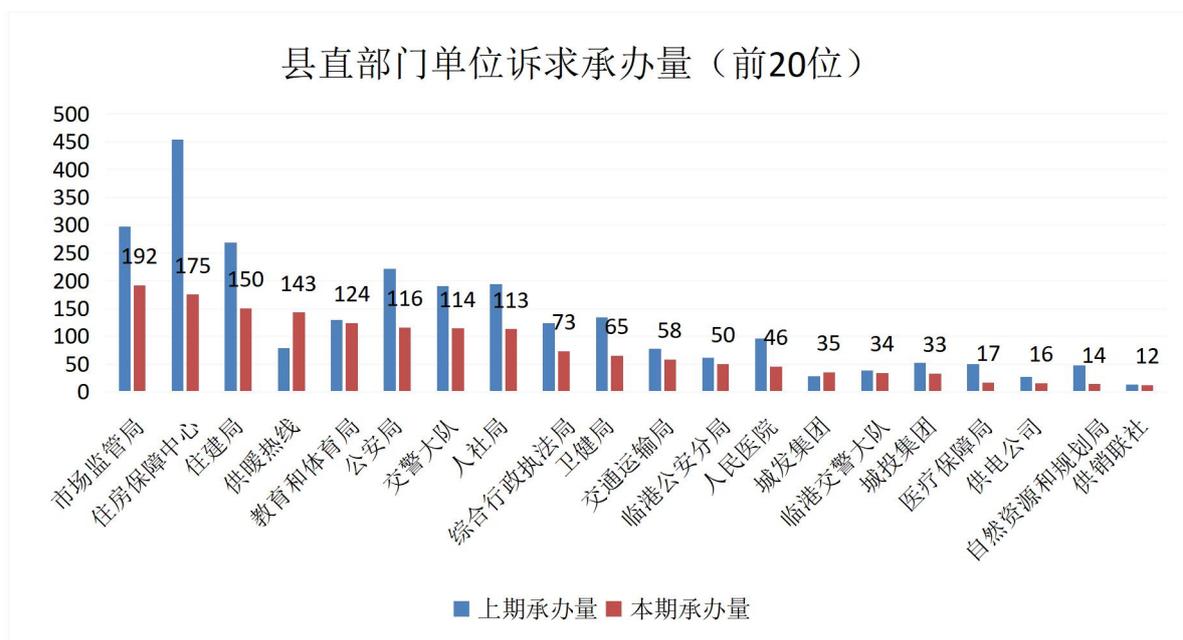
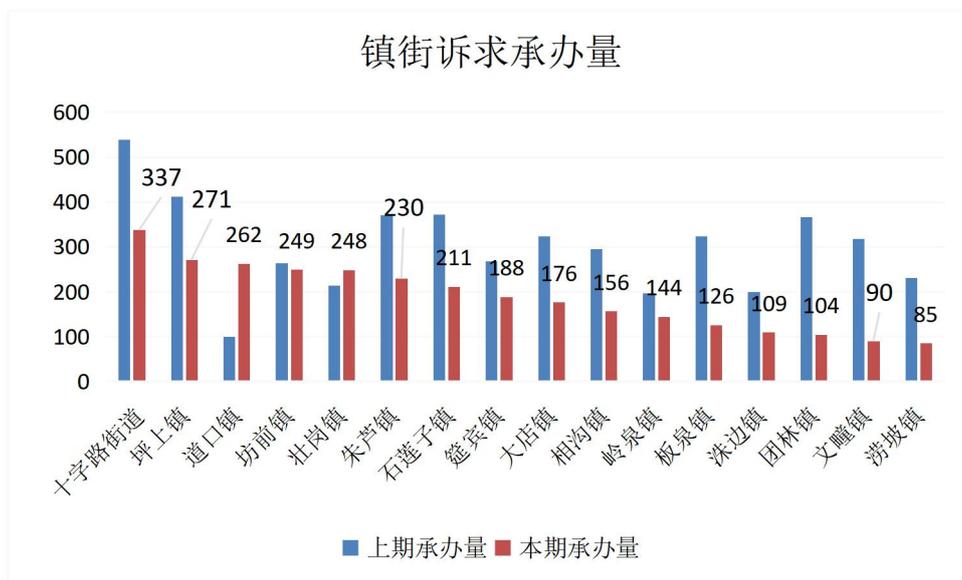
## 【受理情况汇总分析图表】

### 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	1772	43.58%	-23.78%
2	三农问题	610	15.00%	-46.35%
3	社会事业	531	13.06%	-25.21%
4	人力资源保障	464	11.41%	-27.73%
5	城乡建设	315	7.75%	-49.60%
6	经济综合	187	4.60%	-42.28%
7	党风政风行风	127	3.12%	-27.01%
8	自然资源	49	1.21%	-44.32%
9	其他	11	0.27%	-26.67%
合计		4066	100.00%	-32.68%



# 诉求承办情况汇总图



---

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2月7日印发

---