

热线周报

第 10 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 4 月 19 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

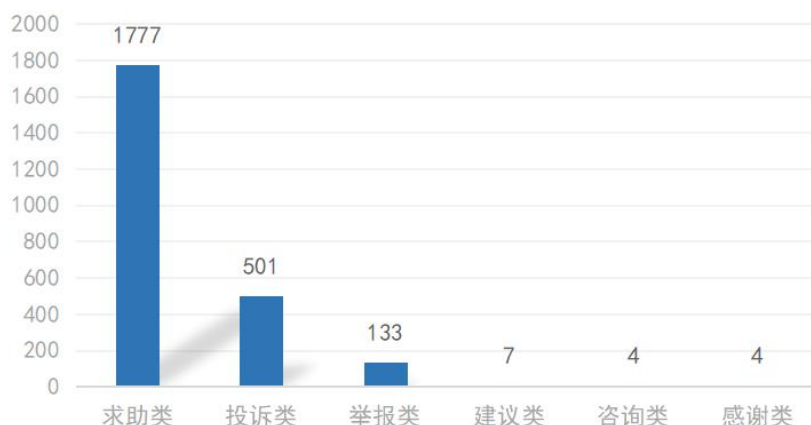
2023年4月10日至4月16日，12345政务服务热线共受理群众诉求2426件，日均346件，环比增加46.67%。市级热线诉求2422件，省级热线2件，省“接诉即办”1件，省“网络问政”1件。

【市民诉求】

（一）诉求类别

求助类1777件，占73.25%；投诉类501件，占20.65%；举报类133件，占5.48%；建议类7件，占0.29%；咨询类4件，占0.16%；感谢类4件，占0.16%。

诉求类别统计图



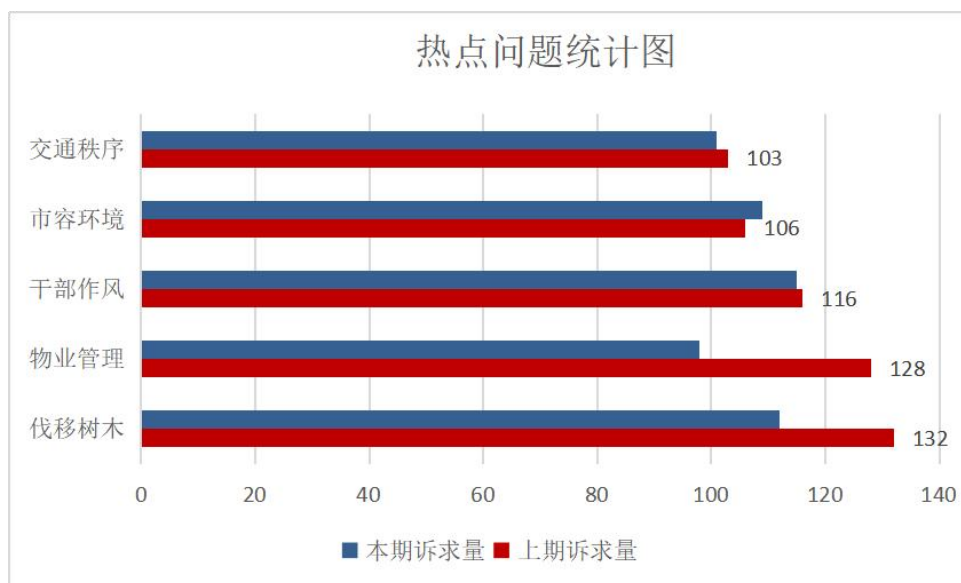
（二）区域分布

承办量排名前五位的镇街分别是十字路街道、板泉镇、坊前镇、石莲子镇、坪上镇，占诉求总量的 26.01%。

承办量排名前五位的县直部门单位分别是县住房保障中心、县市场监管局、县教育和体育局、县交警大队、县综合行政执法局，占诉求总量的 26.38%。

（三）热点问题

市容环境、干部作风、物业管理、伐移树木、消费者维权五个方面诉求量较大，占诉求总量的 23.33%。



市容环境问题。共计 120 件，占受理量的 4.95%，环比增加 13.21%，诉求主要涉及占道经营、道路不洁等方面。县综合行政执法局、十字路街道诉求量较多。

干部作风问题。共计 118 件，占受理量的 4.86%，环比增加 1.72%，诉求主要涉及物业服务方面，十字路街道诉求量较多。

物业管理问题。共计 118 件，占受理量的 4.86%，环比减少 7.81%，诉求主要涉及服务质量、工作效率等方面，十字路街道、板泉镇诉求量较多。

伐移树木问题。共计 105 件，占受理量的 4.33%，环比减少 20.45%，主要涉及树木影响耕种、无故砍伐树木等方面，石莲子镇、坊前镇诉求量较多。

消费者维权问题。共计 105 件，占受理量的 4.33%，环比增加 5.00%，诉求主要涉及商品消费、服务消费等方面，县市场监管局诉求量较多。

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

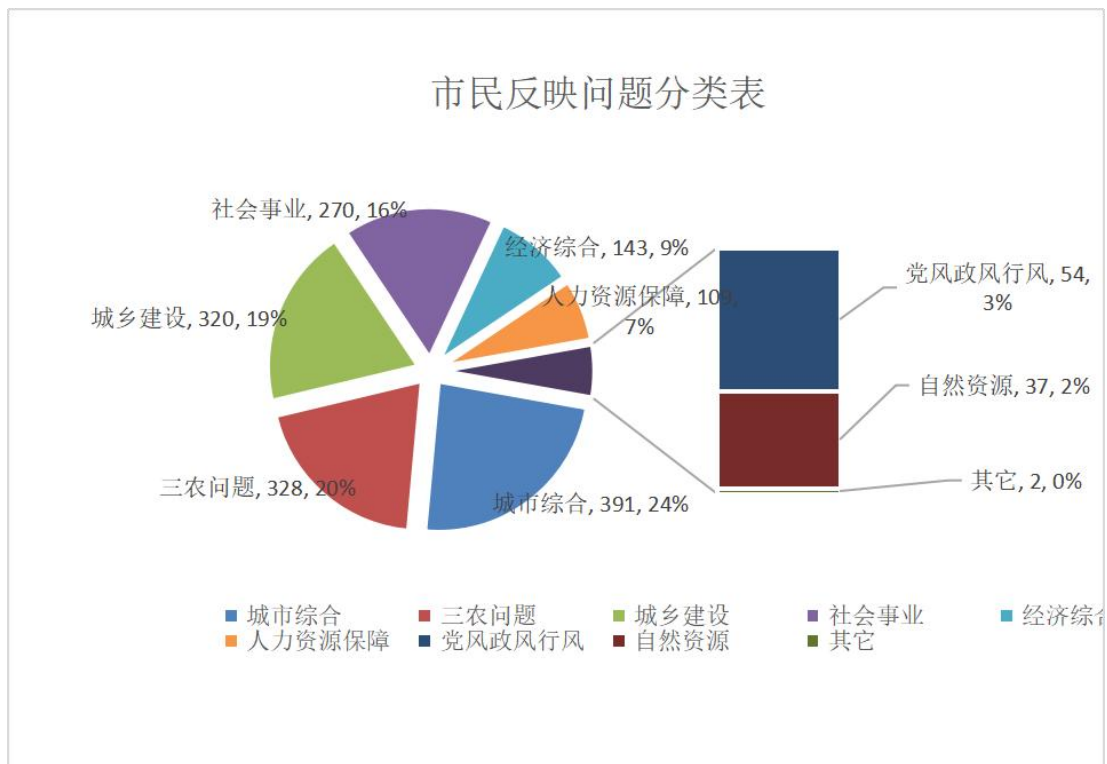
2023 年 4 月 19 日

附件：

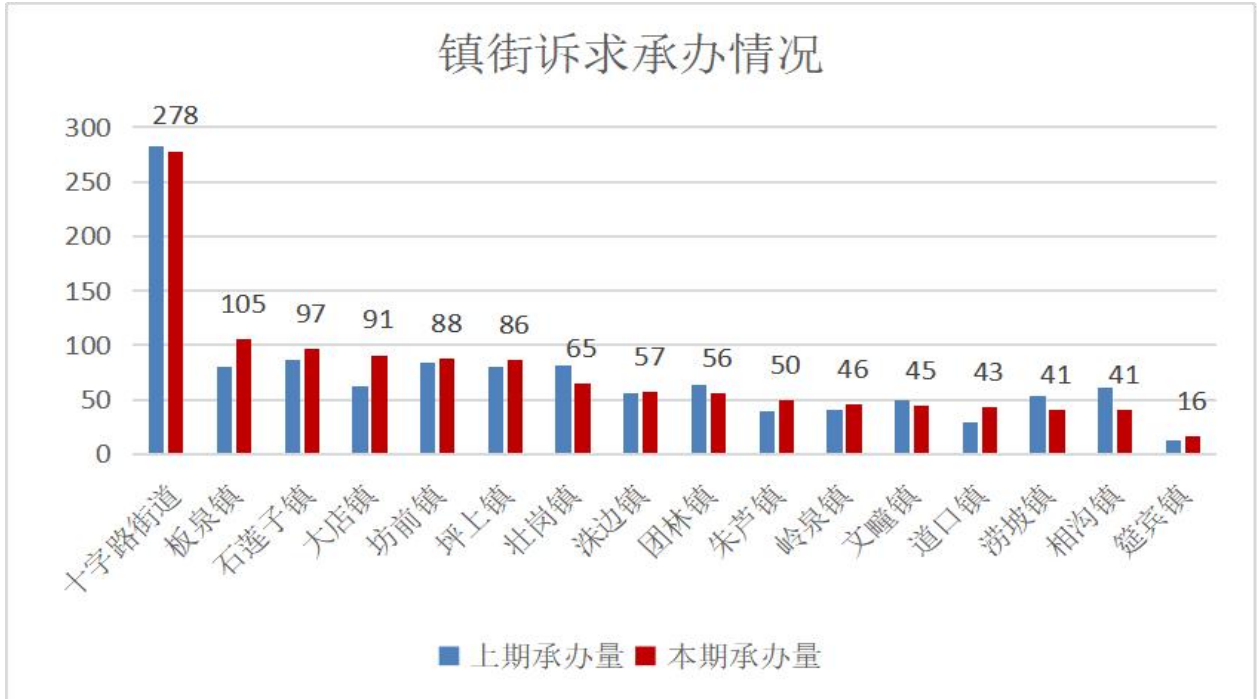
受理情况汇总分析图表

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	573	23.62%	46.55%
2	三农问题	525	21.64%	60.06%
3	城乡建设	467	19.25%	45.94%
4	社会事业	315	12.98%	16.67%
5	经济综合	237	9.77%	65.73%
6	人力资源保障	183	7.54%	67.89%
7	党风政风行风	67	2.76%	24.07%
8	自然资源	53	2.18%	43.24%
9	其它	6	0.25%	200.00%
合计		2426	100.00%	46.67%

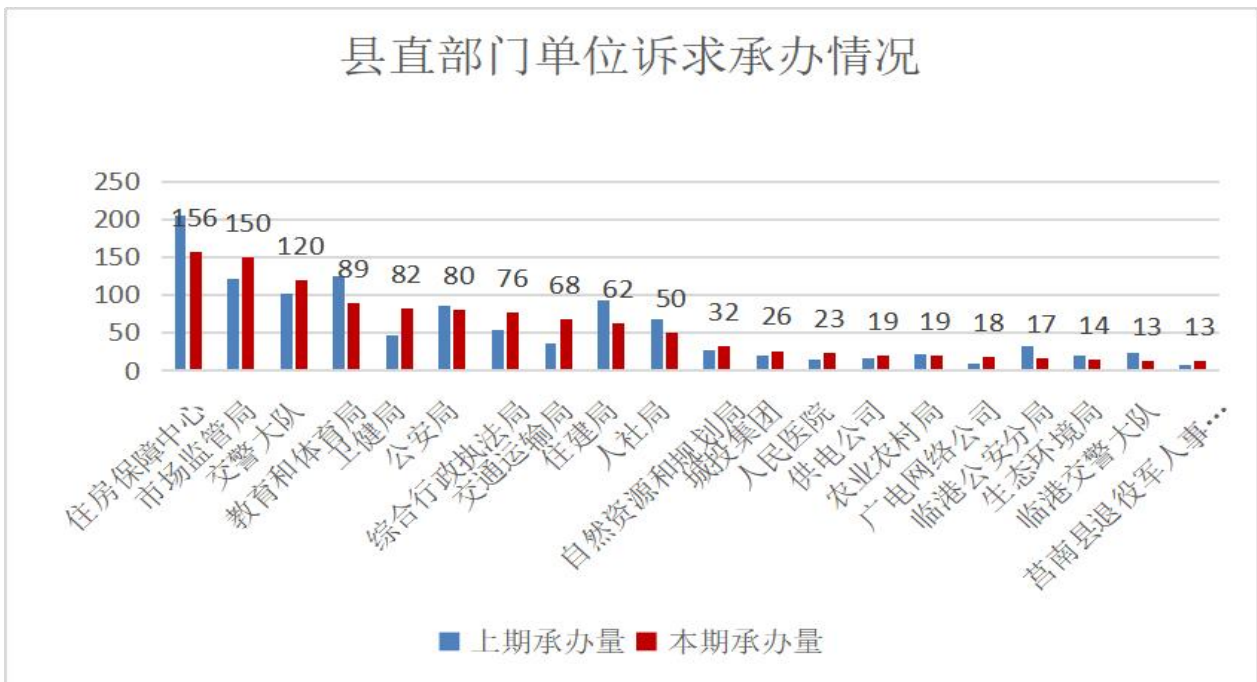


镇街诉求承办情况



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4月19日印发
