

热线周报

第 48 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2022 年 12 月 9 日

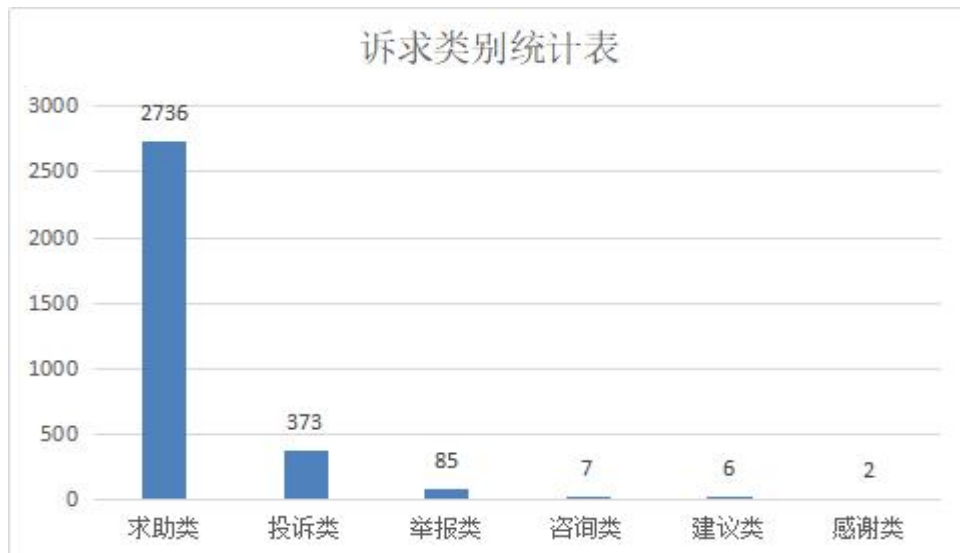
【每周纵览】

2022 年第 48 周（11 月 28 日至 12 月 4 日），12345 政务服务热线共受理群众诉求 3209 件，日均 479 件，较上周减少 4.32%。市级热线诉求 3206 件，省级热线 1 件；省“网络问政”2 件。

【市民诉求】

（一）诉求类别

求助类 2736 件，占 85.26%；投诉类 373 件，占 11.62%；举报类 85 件，占 2.65%；咨询类 7 件，占 0.22%；建议类 6 件，占 0.19%；感谢类 2 件，占 0.06%。



（二）区域分布

承办量排名前五位的镇街分别是十字路街道、文疃镇、板泉镇、坊前镇、壮岗镇，占诉求总量的 31.07%。

承办量排名前五位的县直部门单位分别是卫健局、清新热力公司、公安局、住房保障中心、教育和体育局，占诉求总量的 22.55%。

（三）热点问题

卫生防疫、供暖、市容环境、交通秩序、物业管理五个方面诉求量较大，占诉求总量的 41.85%。

其中，**卫生防疫问题 525 件**，占受理量的 16.36%，较上周增加 75.00%，诉求主要涉及疾病预防控制等方面。卫健局、十字路街道诉求量较多。

供暖问题 306 件，占受理量的 9.54%，较上周增加 137.21%，诉求主要涉及温度不达标、供暖服务、供暖设施等方面。清新热力公司诉求量较多。

市容环境问题 288 件，占受理量的 8.97%，较上周减少 32.24%，诉求主要涉及道路不洁、暴露垃圾等方面。文疃镇、岭泉镇、坊前镇诉求量较多。

交通秩序问题 114 件，占受理量的 3.55%，较上周减少 14.93%，诉求主要涉及违法停车、道路交通安全违法行为等方面。交警大队诉求量较多。

物业管理问题 110 件，占受理量的 3.43%，较上周减少

11.29%，诉求主要涉及门禁管理、房屋质量、电梯管理等方面。住房保障中心诉求量较多。

附件：本周受理情况汇总分析表

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2022 年 12 月 9 日

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

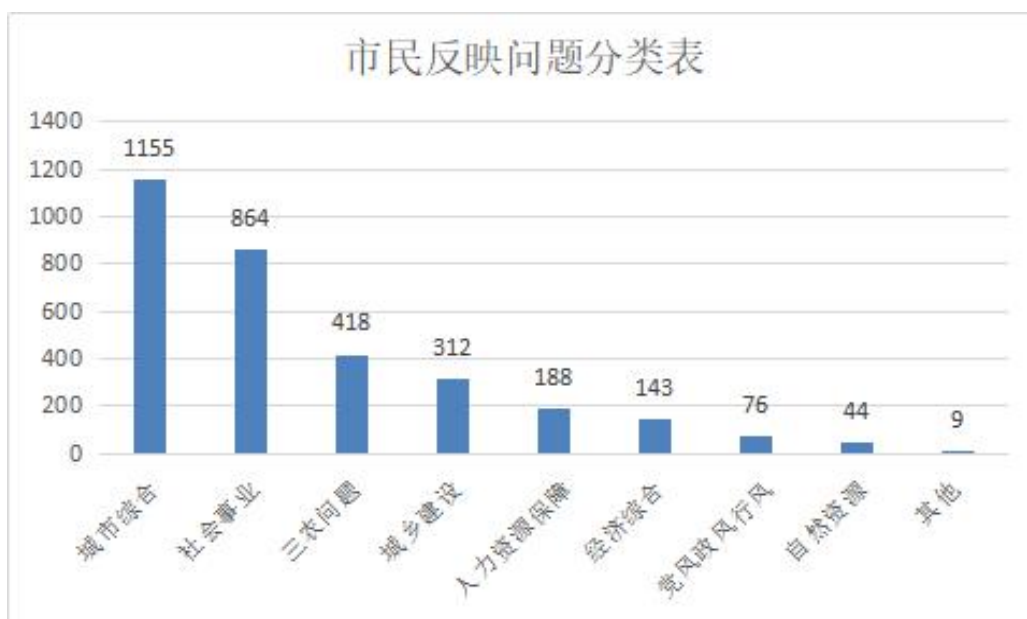
2022 年 12 月 9 日印发

附件：

一周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	1155	35.99%	-13.48%
2	社会事业	864	26.92%	47.19%
3	三农问题	418	13.03%	-27.43%
4	城乡建设	312	9.72%	-17.46%
5	人力资源保障	188	5.86%	22.88%
6	经济综合	143	4.46%	-5.92%
7	党风政风行风	76	2.37%	-7.32%
8	自然资源	44	1.37%	-46.99%
9	其他	9	0.28%	12.50%
合计		3209	100.00%	-4.32%



镇街诉求承办情况

序号	单位	受理量	环比
1	十字路街道	328	-18.20%
2	文疃镇	228	57.24%
3	板泉镇	175	-8.85%
4	坊前镇	151	17.05%
5	壮岗镇	114	-18.57%
6	岭泉镇	106	9.28%
7	坪上镇	105	-25.00%
8	筵宾镇	102	-4.67%
9	大店镇	94	-24.19%
10	团林镇	90	-43.40%
11	石莲子镇	87	-16.35%
12	朱芦镇	84	13.51%
13	相沟镇	79	14.49%
14	洙边镇	63	-25.00%
15	道口镇	49	-57.39%
16	涝坡镇	47	-32.86%
合计		1902	-11.53%

县直部门单位诉求承办情况

(承办量排序前 20 位)

序号	单位	受理量	环比
1	卫健局	190	38.42%
2	清新热力公司	152	35.53%
3	公安局	129	30.23%
4	住房保障中心	123	-16.26%
5	教育和体育局	120	13.33%
6	市场监管局	101	8.91%
7	交警大队	92	-55.43%
8	住建局	66	25.76%
9	综合行政执法局	60	10.00%
10	人社局	48	-18.75%
11	人民医院	30	40.00%
12	交通运输局	28	32.14%
13	自然资源和规划局	23	-60.87%
14	临港公安分局	19	-84.21%
15	生态环境局	18	16.67%
16	临港交警大队	18	-11.11%
17	临沂农校	16	81.25%
18	城投集团	15	33.33%
19	供电公司	14	50.00%
20	广电网络公司	13	38.46%
	合计	1275	13.94%