

热线周报

第 11 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 4 月 26 日

本期导读

【工单概况】

- 市民诉求
- 典型案例
- 受理情况汇总分析图表

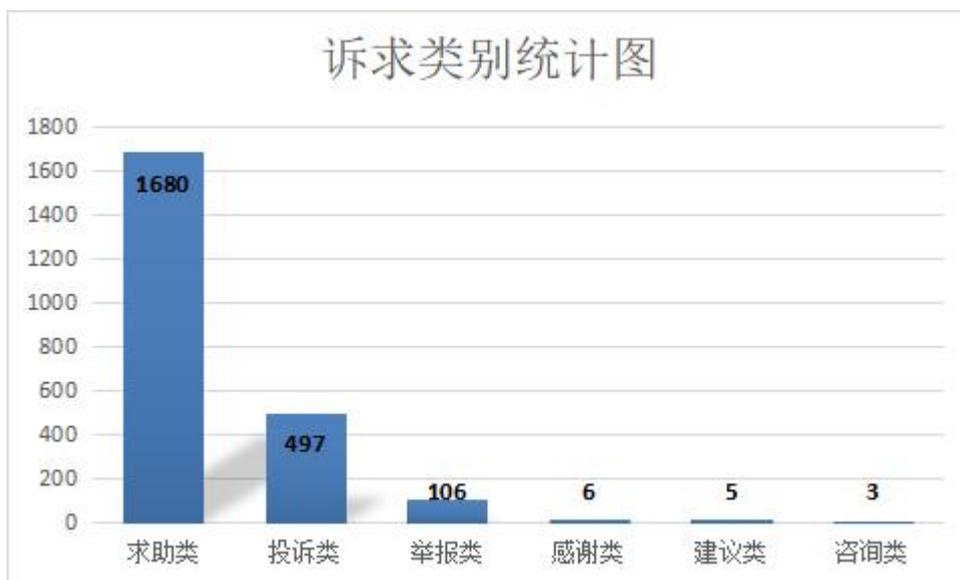
工单概况

2023年4月17日至4月23日，12345政务服务热线共受理群众诉求2297件，日均328件，环比减少5.32%。市级热线诉求2293件，省级热线1件，省“接诉即办”1件，省“网络问政”2件。

【市民诉求】

（一）诉求类别

求助类1680件，占73.14%；投诉类497件，占21.64%；举报类106件，占4.61%；感谢类6件，占0.26%；建议类5件，占0.22%；咨询类3件，占0.13%。



（二）区域分布

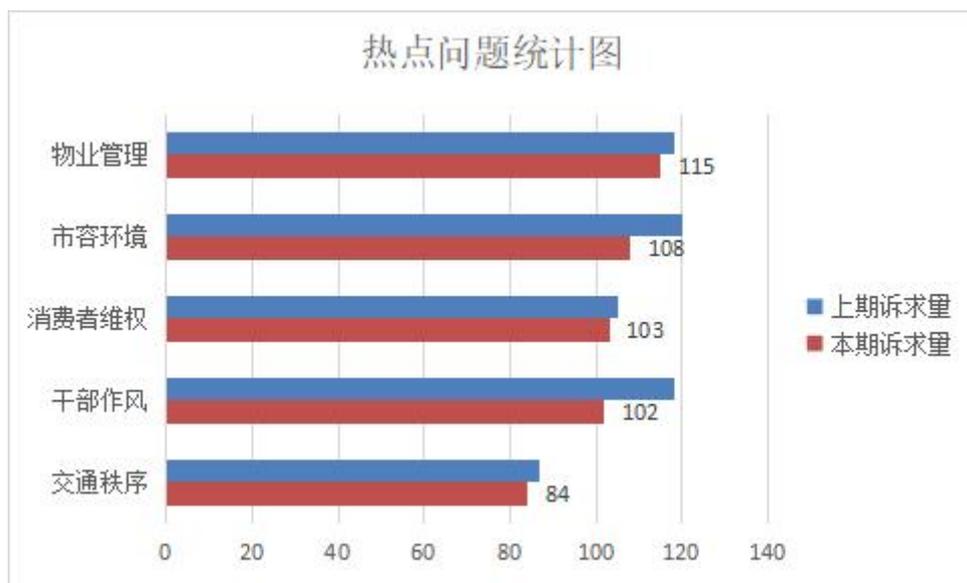
承办量排名前五位的镇街分别是十字路街道、石莲子镇坊前镇、坪上镇、板泉镇，占诉求总量的29.82%。

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、交警大队、县综合行政执法局、县教育和体育局，占诉求总量的 25.34%。

（三）热点问题

物业管理、市容环境、消费者维权、干部作风、交通秩序五个方面诉求量较大，占诉求总量的 22.29%。



物业管理问题。共计 115 件，占受理量的 5.01%，环比减少 2.54%，诉求主要涉及房屋质量、门禁管理、车辆管理、消防通道等方面。十字路街道诉求量较多。

市容环境问题。共计 108 件，占受理量的 4.70%，环比减少 10.00%，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、坪上镇、十字路街道诉求量较多。

消费者维权问题。共计 103 件，占受理量的 4.48%，环比减少 1.90%，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 102 件，占受理量的 4.44%，环比减少

13.56%，诉求主要涉及服务质量、工作效率方面。十字路街道、坊前镇、板泉镇诉求量较多。

交通秩序问题。共计 84 件，占受理量的 3.66%，环比减少 3.45%，主要涉及道路交通安全违法行为、交通事故等方面。县交警大队、临港交警大队诉求量较多。

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

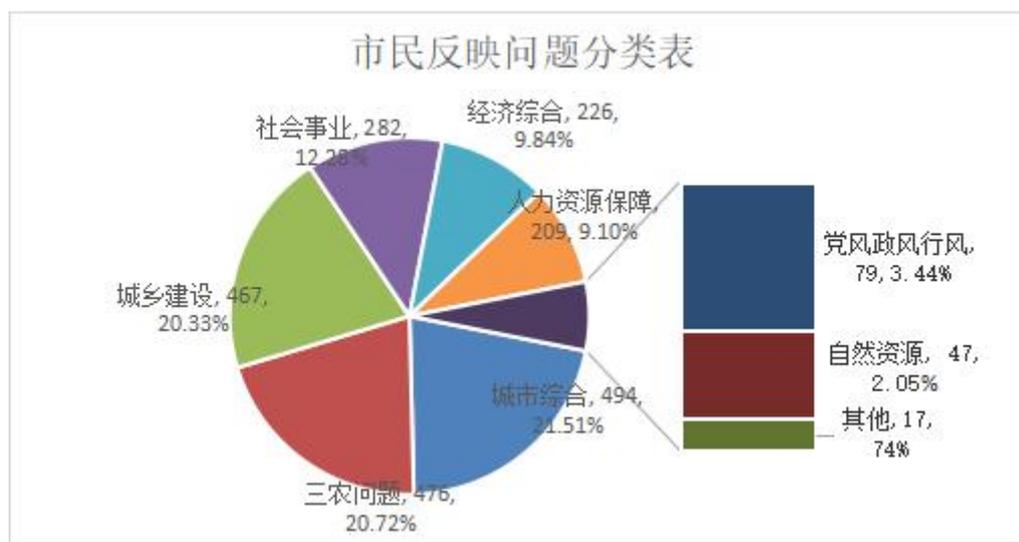
2023 年 4 月 26 日

附件：

受理情况汇总分析图表

市民反映问题分类表

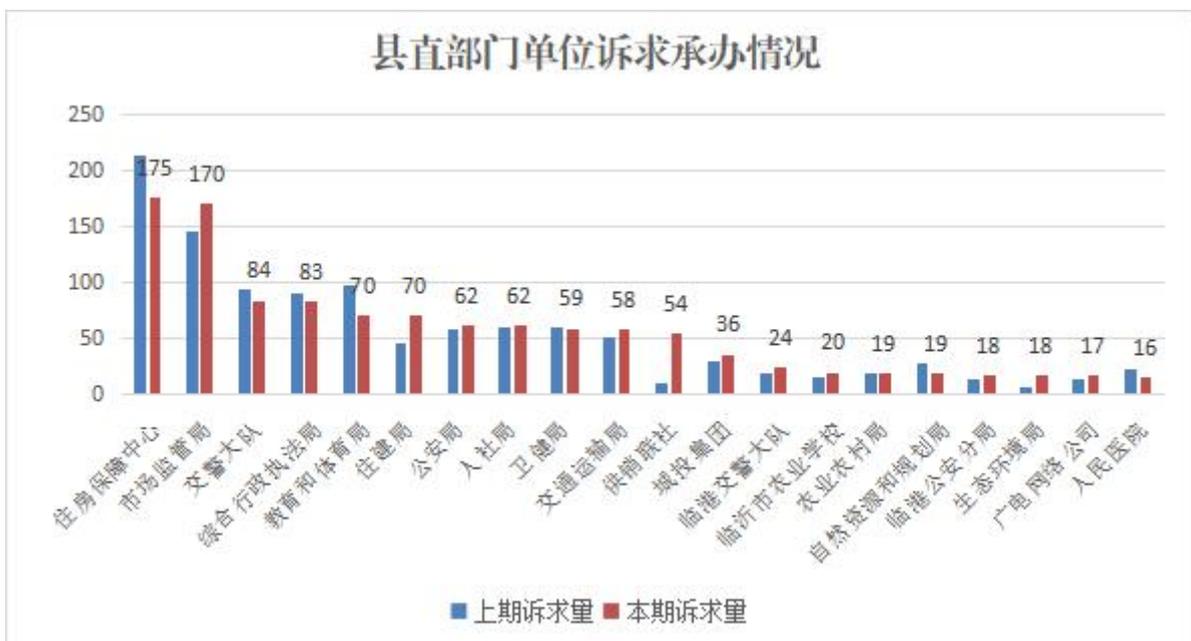
序号	问题分类	受理量	占总量百分比	环比
1	城市综合	494	21.51%	-13.79%
2	三农问题	476	20.72%	-9.33%
3	城乡建设	467	20.33%	0.00%
4	社会事业	282	12.28%	-10.48%
5	经济综合	226	9.84%	-4.64%
6	人力资源保障	209	9.10%	14.21%
7	党风政风行风	79	3.44%	17.91%
8	自然资源	47	2.05%	-11.32%
9	其他	17	0.74%	183.33%
	合计	2297	100.00%	-5.32%





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26日印发
