

热线周报

第 14 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 5 月 16 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

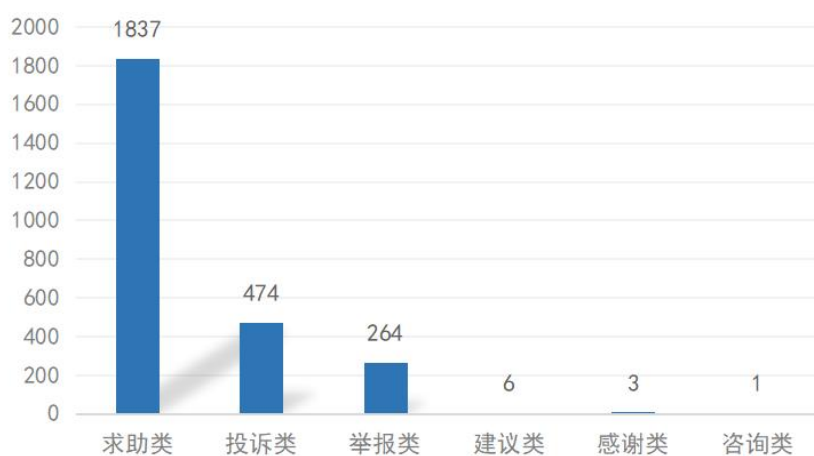
2023年5月8日至5月14日，12345政务服务热线共受理群众诉求2585件，日均369件，环比增加32.56%。市级热线诉求2583件，省“接诉即办”1件，省“网络问政”1件。

【市民诉求】

（一）诉求类别

求助类1837件，占71.06%；投诉类474件，占18.34%；举报类264件，占10.21%；建议类6件，占0.23%；感谢类3件，占0.12%，咨询类1件，占0.04%。

诉求类别统计图



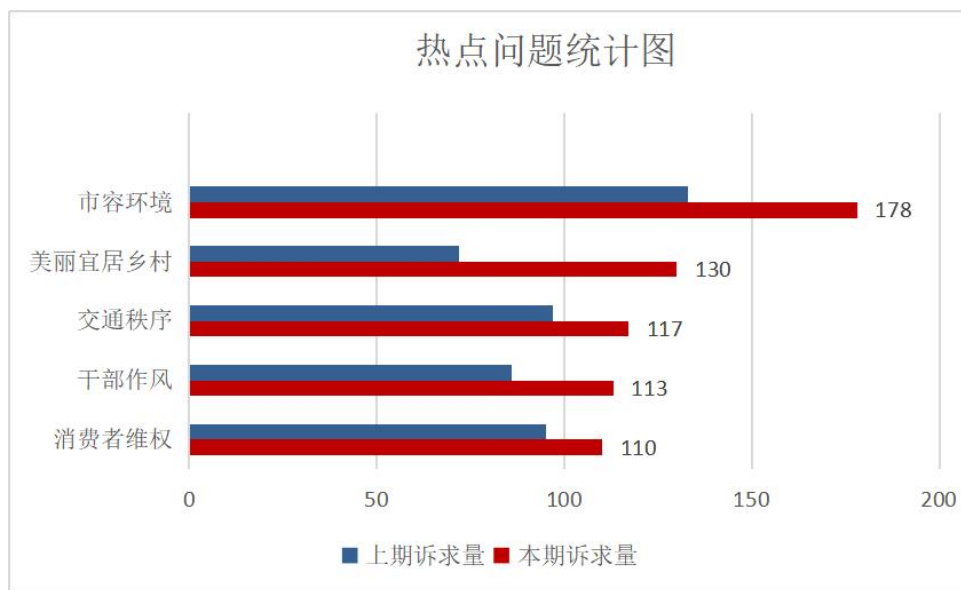
（二）区域分布

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、石莲子镇、朱芦镇，占诉求总量的 29.44%。

承办量排名前五位的县直部门单位分别是县综合行政执法局、县市场监管局、县住房保障中心、县交警大队、县住建局，占诉求总量的 23.60%。

（三）热点问题

市容环境、美丽宜居乡村、交通秩序、干部作风、消费者维权五个方面诉求量较大，占诉求总量的 25.07%。



市容环境。共计 178 件，占受理量的 6.89%，环比增加 33.83%，诉求主要涉及占道经营、道路不洁、私搭乱建等方面，县综合行政执法局、坪上镇、十字路街道诉求量较多。

美丽宜居乡村。共计 130 件，占受理量的 5.03%，环比增加 80.56%，诉求主要涉及违章建房、先拆后建、非法（暴力）拆迁等方面，十字路街道、坪上镇、筵宾镇诉求量较多。

交通秩序。共计 117 件，占受理量的 4.53%，环比增加 20.62%，诉求主要涉及道路交通安全违法行为、违法停车、交通事故等方面，县交警大队、临港交警大队诉求量较多。

干部作风。共计 113 件，占受理量的 4.37%，环比增加 31.40%，诉求主要涉及超时超限、乱作为、不作为等方面，板泉镇、涝坡镇、十字路街道诉求量较多。

消费者维权。共计 110 件，占受理量的 4.26%，环比增加 15.79%，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。

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

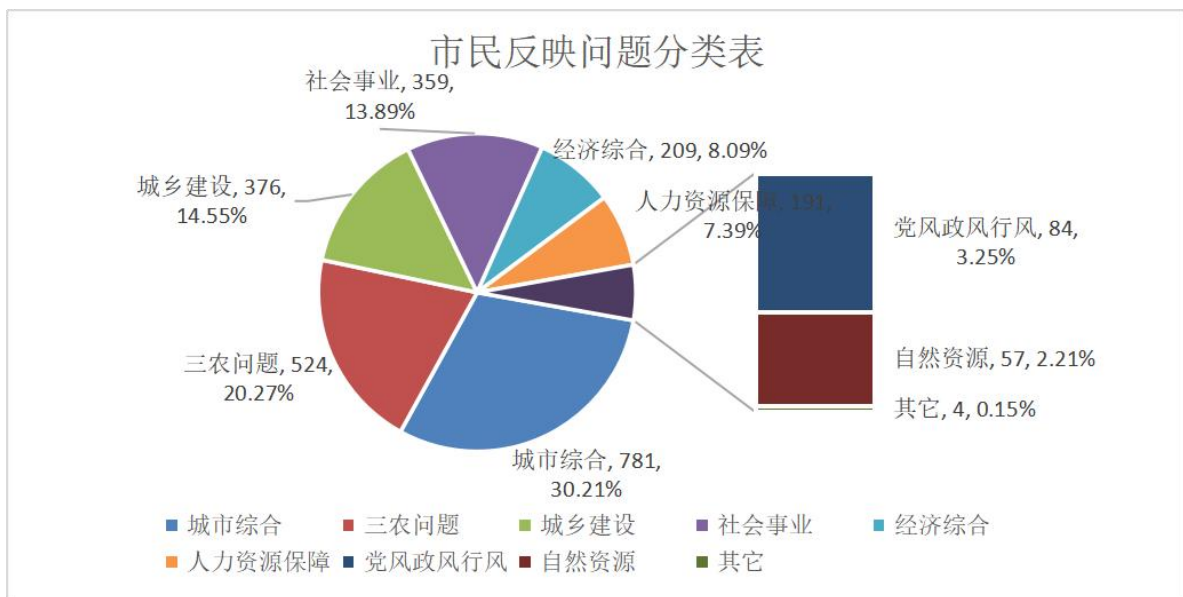
2023 年 5 月 16 日

附件：

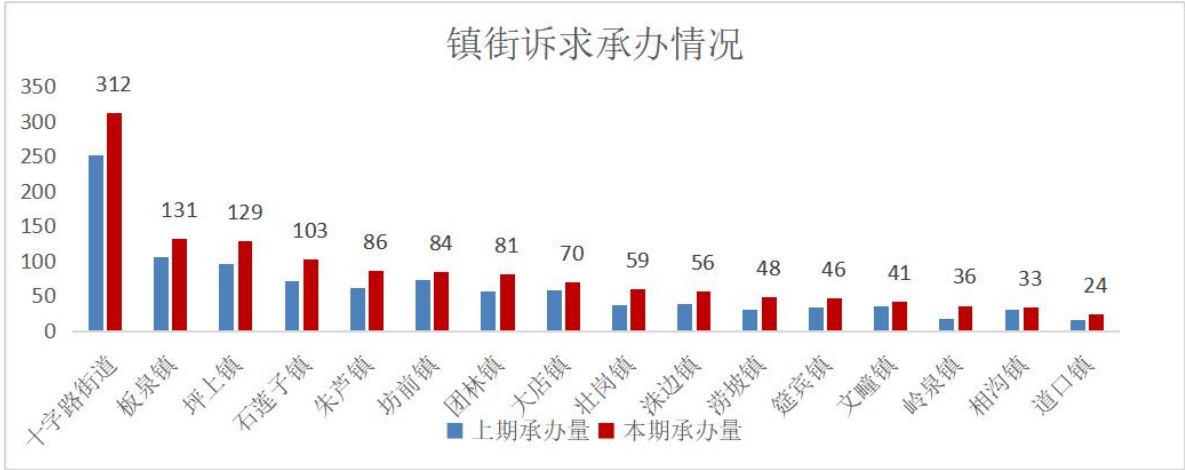
受理情况汇总分析图表

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	781	30.21%	40.47%
2	三农问题	524	20.27%	39.36%
3	城乡建设	376	14.55%	28.77%
4	社会事业	359	13.89%	30.07%
5	经济综合	209	8.09%	12.97%
6	人力资源保障	191	7.39%	38.41%
7	党风政风行风	84	3.25%	12.00%
8	自然资源	57	2.21%	21.28%
9	其它	4	0.15%	-20.00%
合计		2585	100.00%	-3.18%

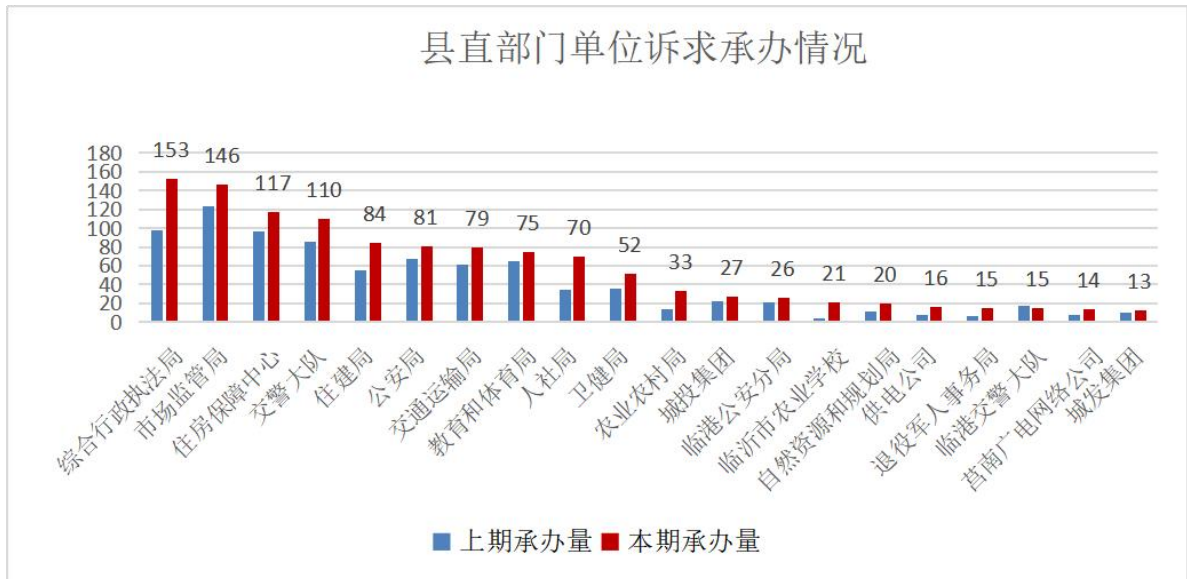


镇街诉求承办情况



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16日印发
