

热线周报

第 15 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 5 月 23 日

本期导读

【市民诉求】

- 诉求类别
- 区域分布
- 热点问题

【热线办理情况】

- 镇街热线办理情况
- 县直部门热线办理情况

工单概况

2023年5月15日至5月21日，12345政务服务热线共受理群众诉求2444件，日均349件，环比减少5.45%。市级热线诉求2341件，省“网络问政”2件，“临沂12345”APP 91件、微信公众号10件。

【市民诉求】

（一）诉求类别

求助类1798件，占73.57%；投诉类416件，占17.02%；举报类217件，占8.88%；建议类10件，占0.41%；感谢类2件，占0.08%，咨询类1件，占0.04%。

（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、大店镇、团林镇、坪上镇，占诉求总量的26.92%。

承办量排名前五位的县直部门单位分别是县市场监管局、县综合行政执法局、县住房保障中心、交警大队、县交通运输局，占诉求总量的21.97%。

（三）热点问题

市容环境、干部作风、消费者维权、物业管理、交通秩序五个方面诉求量较大，占诉求总量的24.92%。

市容环境。共计170件，占受理量的6.96%，环比减少4.49%，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、大店镇诉求量较多。

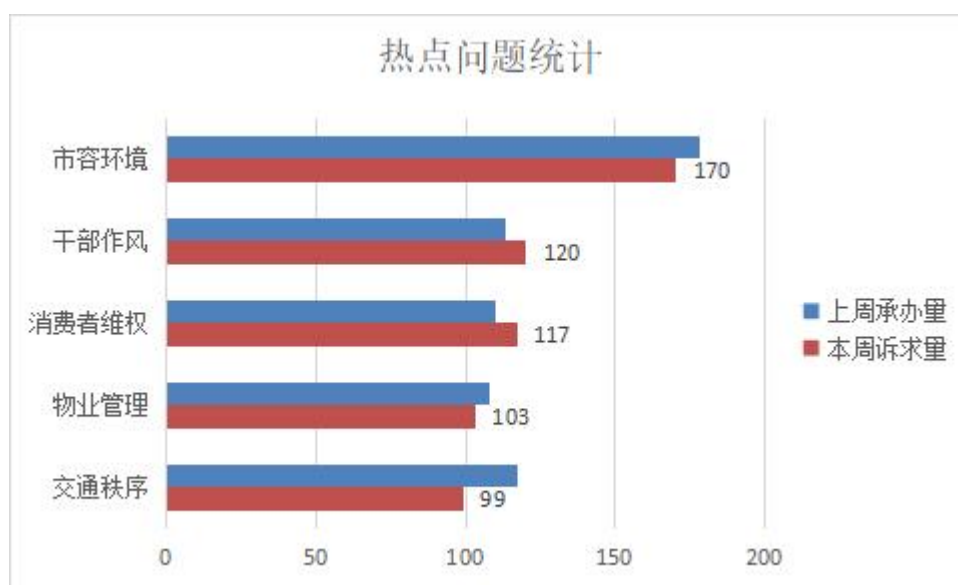
干部作风。共计120件，占受理量的4.91%，环比增加6.19%，

诉求主要涉及超时超限、乱作为、不作为等方面，岭泉镇、十字路街道、板泉镇、相沟镇诉求量较多。

消费者维权。共计 117 件，占受理量的 4.79%，环比增加 6.36%，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。

物业管理。共计 103 件，占受理量的 4.21%，环比减少 4.63%，诉求主要涉及房屋质量、门禁管理、车辆管理等方面，十字路街道诉求量较多。

交通秩序。共计 99 件，占受理量的 4.05%，环比减少 15.38%，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。



【热线办理情况】

镇街热线办理情况

(按承办量排序)

序号	承办部门	承办量	环比 增减量	响应率	满意率	解决率
1	十字路街道	253	↓ 68	92.09%	63.96%	40.00%
2	板泉镇	111	↓ 20	95.50%	73.47%	47.92%
3	大店镇	108	↑ 38	94.44%	82.69%	67.31%
4	团林镇	95	↑ 14	91.58%	78.95%	74.07%
5	坪上镇	91	↓ 12	93.41%	63.33%	23.33%
6	石莲子镇	91	↓ 38	93.41%	77.55%	59.18%
7	坊前镇	63	↓ 21	84.13%	77.14%	57.58%
8	壮岗镇	61	↑ 2	90.16%	61.29%	43.33%
9	涝坡镇	55	↑ 7	92.73%	78.57%	64.29%
10	洙边镇	53	↓ 3	92.45%	59.09%	36.36%
11	朱芦镇	48	↓ 38	97.92%	94.44%	72.22%
12	岭泉镇	45	↑ 9	95.56%	95.00%	66.67%
13	文疃镇	42	↑ 1	88.10%	57.14%	42.86%
14	相沟镇	31	↓ 2	96.77%	78.57%	64.29%
15	筵宾镇	31	↓ 15	93.55%	77.78%	50.00%
16	道口镇	21	↓ 3	95.24%	57.14%	42.86%

备注：数据截止5月22日上午9:00；为市级平台统计数据，“-”为市级平台本周未对该镇街进行回访。

县直部门热线办理情况

(承办量前 20 位)

序号	承办部门	承办量	环比 增减量	响应率	满意率	解决率
1	市场监管局	127	↓ 19	96.85%	75.36%	62.12%
2	综合行政执法	125	↓ 28	96.80%	81.25%	40.62%
3	住房保障中心	124	↑ 7	93.55%	75.00%	38.24%
4	交警大队	90	↓ 20	97.78%	88.24%	54.55%
5	交通运输局	71	↓ 8	98.59%	90.00%	62.07%
6	公安局	69	↓ 12	88.41%	75.68%	54.29%
7	住建局	63	↓ 21	93.65%	62.96%	40.74%
8	人社局	62	↓ 8	93.55%	85.29%	58.82%
9	城投集团	59	↑ 32	86.44%	74.07%	37.04%
10	教育和体育局	53	↓ 22	100.00%	100.00%	100.00%
11	卫健局	40	↓ 12	90.00%	75.00%	50.00%
12	农业农村局	25	↓ 8	100.00%	100.00%	44.44%
13	城发集团	25	↑ 12	92.00%	50.00%	28.57%
14	临港公安分局	23	↓ 3	95.65%	40.00%	0.00%
15	自然资源和规划局	21	↑ 1	11	100%	100%
16	临沂农校	21	0	5	-	-
17	临港交警大队	19	↑ 4	8	100%	100%
18	广电网络公司	15	↑ 1	2	-	-
19	人民医院	13	↑ 1	8	100%	100%
20	水利局	10	↑ 4	0	-	-

备注：数据截止 5 月 22 日上午 9:00；为市级平台统计数据，“-”为市级平台本周未对该部门进行回访。

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 5 月 23 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

2023 年 5 月 23 日印发
