

热线周报

第 22 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 7 月 14 日

本期导读

【市民诉求】

· 诉求类别

· 热点问题

【重办诉求】

【诉求区域分布】

· 镇街承办量

· 县直部门单位承办量

工单概况

2023年7月3日至7月9日，12345政务服务热线共受理群众诉求1857件，日均265件，环比下降11.82%。市级热线诉求1777件，省级热线1件、“临沂12345”APP 54件、“新新向党”随手拍12件、微信公众号9件、其他渠道4件。

【市民诉求】

（一）诉求类别

求助类1346件，占72.48%；投诉类316件，占17.02%；举报类184件，占9.91%；感谢类6件，占0.32%；建议类4件，占0.22%；咨询类1件，占0.05%。

（二）热点问题

干部作风、市容环境、物业管理、消费者维权、交通秩序五个方面诉求量较大，占诉求总量的25.09%。

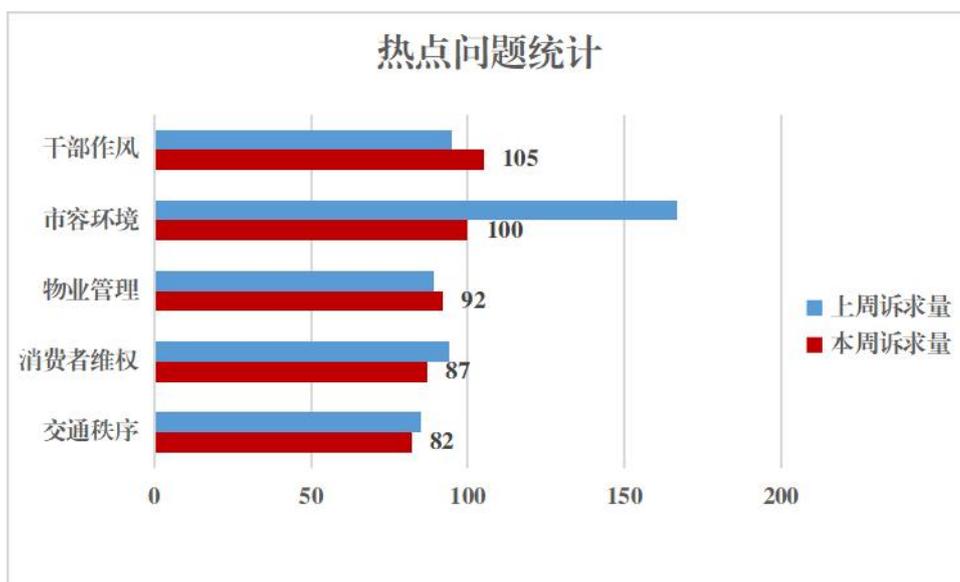
干部作风。共计105件，占受理量的5.56%，环比增长10.53%，诉求主要涉及工作效率、服务质量等方面，板泉镇、坊前镇、十字路街道、壮岗镇诉求量较多。

市容环境。共计100件，占受理量的5.39%，环比下降40.12%，诉求主要涉及占道经营、道路不洁、暴露垃圾、垃圾存放等方面，县综合行政执法局、十字路街道、坪上镇诉求量较多。

物业管理。共计92件，占受理量的4.95%，环比增长3.37%，诉求主要涉及物业服务态度与质量、小区停车管理、门禁管理等方面，十字路街道、县住房保障中心、坪上镇诉求量较多。

消费者维权。共计 87 件，占受理量的 4.68%，环比下降 7.45%，诉求主要涉及商品消费、服务消费等方面，县市场监管局诉求较多。

交通秩序。共计 82 件，占受理量的 4.42%，环比下降 3.53%，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，交警大队、临港交警大队诉求量较多。



【重办诉求】

本周共受理重办单 358 件，日均 51 件。

从承办单位看，重办单数量排名前五的镇街是：十字路街道 46 件、坪上镇 18 件、大店镇 14 件、团林镇 14 件、石莲子镇 13 件。重办单数量排名前五的县直部门单位是：住房保障中心 42 件、住建局 27 件、市场监管局 19 件、综合行政执法局 15 件、城投集团 10 件。

从热点问题看，重办单数量较为集中的五个方面是：美丽宜居乡村 23 件、农民工工资支付 21 件、干部作风 20 件、消费者维权 19 件、商品房开发与销售 18 件。

【诉求区域分布】

镇街承办量

(按承办量排序)

序号	承办部门	承办量	环比 增减量
1	十字路街道	195	↓ 11
2	坪上镇	92	↓ 17
3	板泉镇	75	↑ 10
4	坊前镇	71	↓ 10
5	石莲子镇	71	↑ 4
6	大店镇	63	↓ 1
7	涝坡镇	53	↓ 5
8	壮岗镇	46	↓ 8
9	团林镇	45	↓ 22
10	相沟镇	41	↓ 1
11	道口镇	35	↓ 46
12	文疃镇	33	↓ 16
13	洙边镇	30	↓ 24
14	岭泉镇	29	↓ 10
15	筵宾镇	22	↓ 47
16	朱芦镇	22	↓ 14

备注：该统计不含重办单。

县直部门单位承办量

(承办量前 20 位)

序号	承办部门	承办量	环比 增减量
1	市场监管局	138	↑ 27
2	交警大队	102	↑ 6
3	住房保障中心	101	↑ 6
4	综合行政执法局	70	↓ 8
5	教育和体育局	58	↓ 12
6	住建局	56	↑ 8
7	公安局	55	↓ 13
8	交通运输局	55	↑ 11
9	人社局	55	↑ 3
10	卫健局	26	↓ 2
11	自然资源和规划局	17	↓ 9
12	城发集团	16	↑ 1
13	水务集团	15	↑ 12
14	公路中心	14	↑ 7
15	城投集团	13	↓ 6
16	农业农村局	12	↓ 2
17	临港交警大队	12	0
18	临港公安分局	11	↓ 20
19	供电公司	10	↑ 3
20	生态环境局	10	↑ 4

备注：该统计不含重办单。

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 7 月 14 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 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 7 月 14 日印发
