

热线周报

第 4 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 2 月 24 日

本期导读

【工单概况】

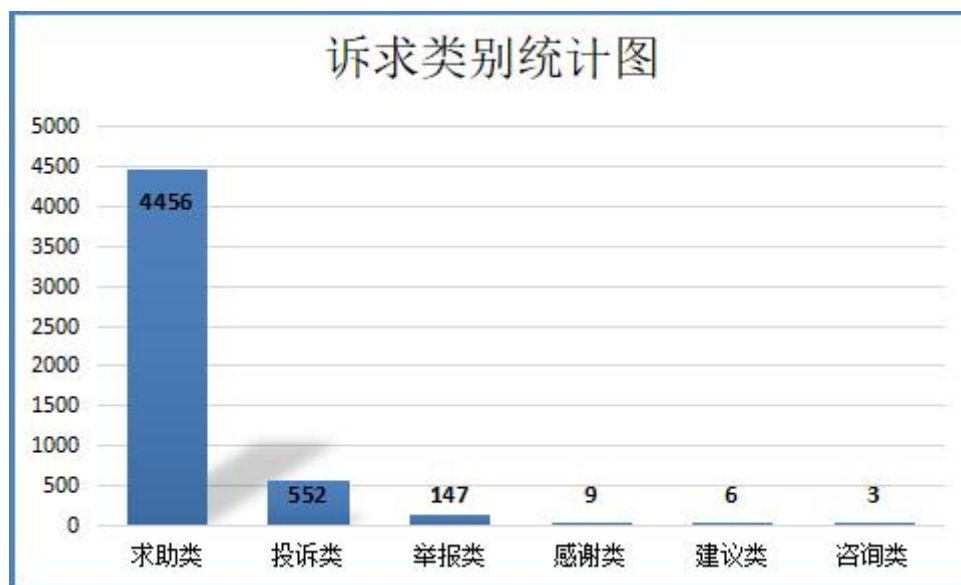
- 市民诉求
- 典型案例
- 晾晒栏
- 受理情况汇总分析图表

2023年1月30日至2月12日，12345政务服务热线共受理群众诉求5173件，日均370件，环比增加27.23%。市级热线诉求5167件，省级热线3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4456件，占86.14%；投诉类552件，占10.67%；举报类147件，占2.84%；感谢类9件，占0.17%；建议类6件，占0.12%；咨询类3件，占0.06%。



（二）区域分布

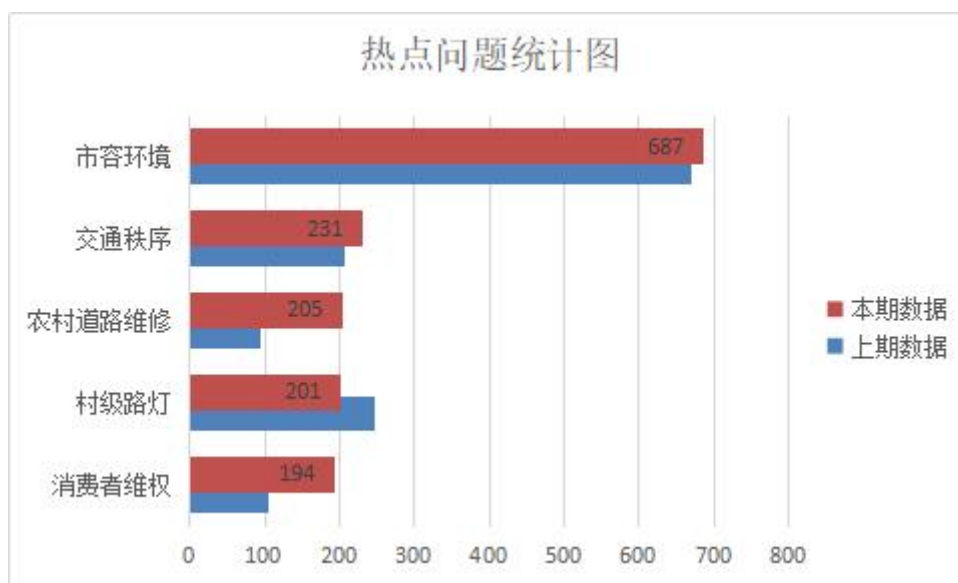
承办量排名前五位的镇街分别是十字路街道、石莲子镇、板泉镇、坊前镇、朱芦镇，占诉求总量的30.60%。

承办量排名前五位的县直部门单位分别是市场监管局、住房

保障中心、交警大队、公安局、教育和体育局，占诉求总量的19.52%。

（三）热点问题

市容环境、交通秩序、农村道路维修、村级路灯、消费者维权五个方面诉求量较大，占诉求总量的29.34%。



其中，市容环境问题687件，占受理量的13.28%，环比增加2.38%，诉求主要涉及道路不洁、暴露垃圾、环卫设施等方面。朱芦镇、大店镇、坊前镇诉求量较多。

交通秩序问题231件，占受理量的4.47%，环比增加11.59%，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、临港交警大队诉求量较多。

农村道路维修问题205件，占受理量的3.96%，环比增加118.09%，诉求主要涉及道路破损、道路养护等方面。板泉镇、

石莲子镇、团林镇诉求量较多。

村级路灯问题 201 件，占受理量的 3.89%，环比减少 18.95%，诉求主要涉及路灯维修、路灯不亮、路灯安装等方面。板泉镇、道口镇、筵宾镇诉求量较多。

消费者维权问题 194 件，占受理量的 3.75%，环比增加 83.02%，诉求主要涉及商品消费、服务质量、网络消费维权等方面。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

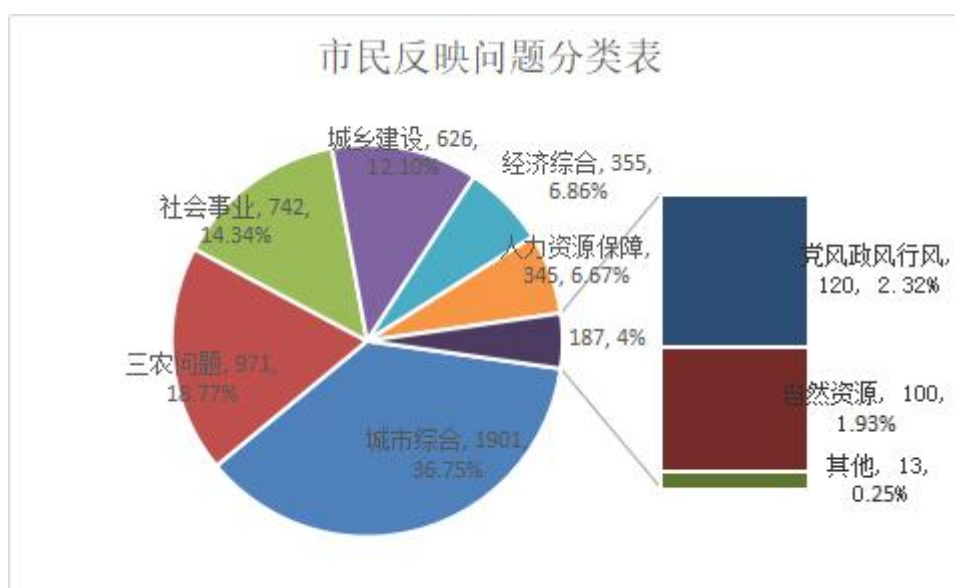
2023 年 2 月 24 日

附件：

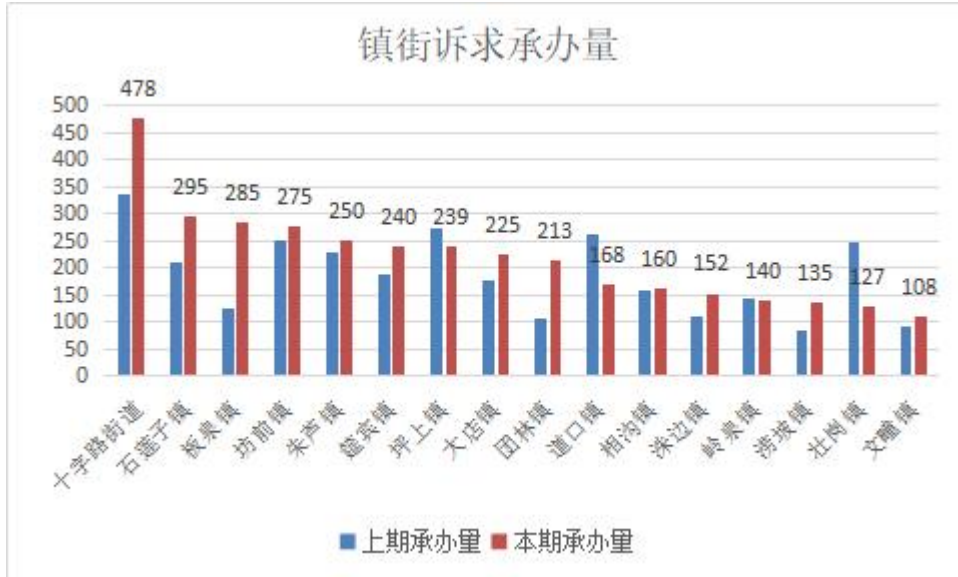
受理情况汇总分析图表

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	1901	36.75%	7.28%
2	三农问题	971	18.77%	59.18%
3	社会事业	742	14.34%	39.74%
4	城乡建设	626	12.10%	98.73%
5	经济综合	355	6.86%	89.84%
6	人力资源保障	345	6.67%	-25.65%
7	党风政风行风	120	2.32%	-5.51%
8	自然资源	100	1.93%	104.08%
9	其他	13	0.25%	18.18%
	合计	5173	100.00%	27.23%

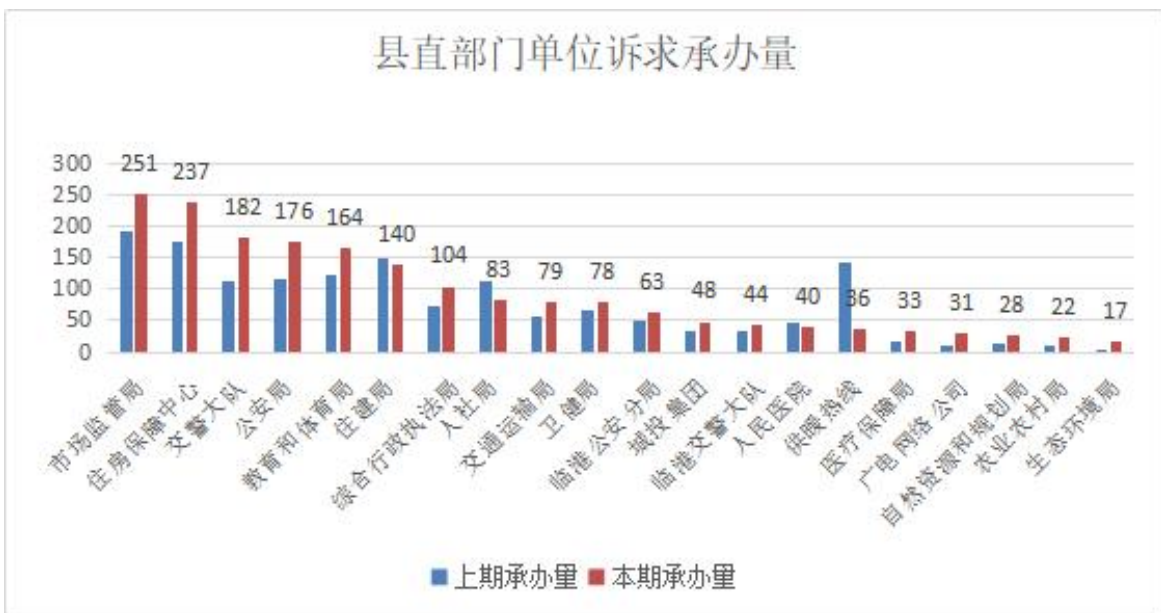


镇街诉求承办情况



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2月24日印发
