

热线周报

第 7 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 3 月 31 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

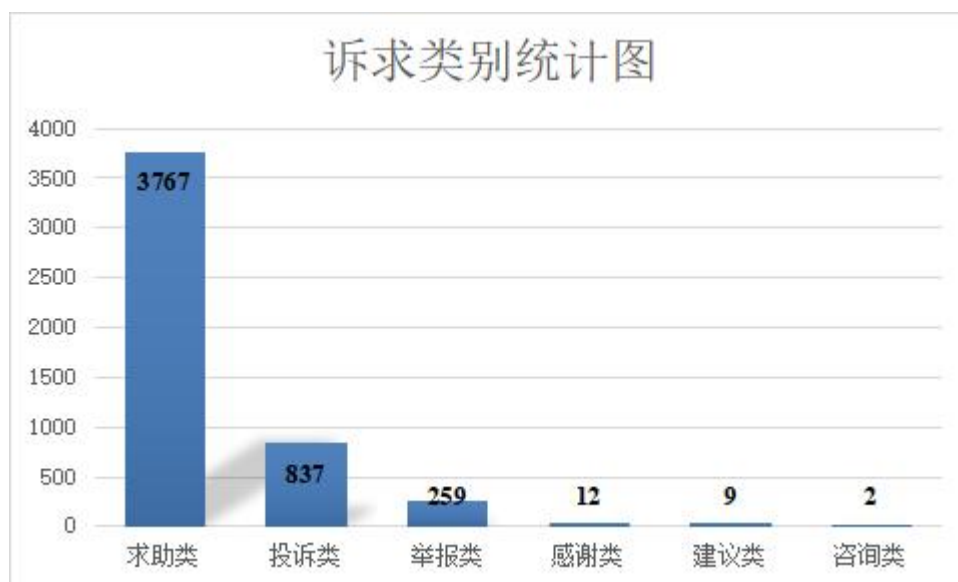
工单概况

2023年3月13日至3月26日，12345政务服务热线共受理群众诉求4886件，日均349件，环比减少11.53%。市级热线诉求4882件，省级热线0件，省“接诉即办”1件，省“网络问政”3件。

【市民诉求】

（一）诉求类别

求助类3767件，占77.10%；投诉类837件，占17.13%；举报类259件，占5.30%；感谢类12件，占0.25%；建议类9件，占0.18%；咨询类2件，占0.04%。



（二）区域分布

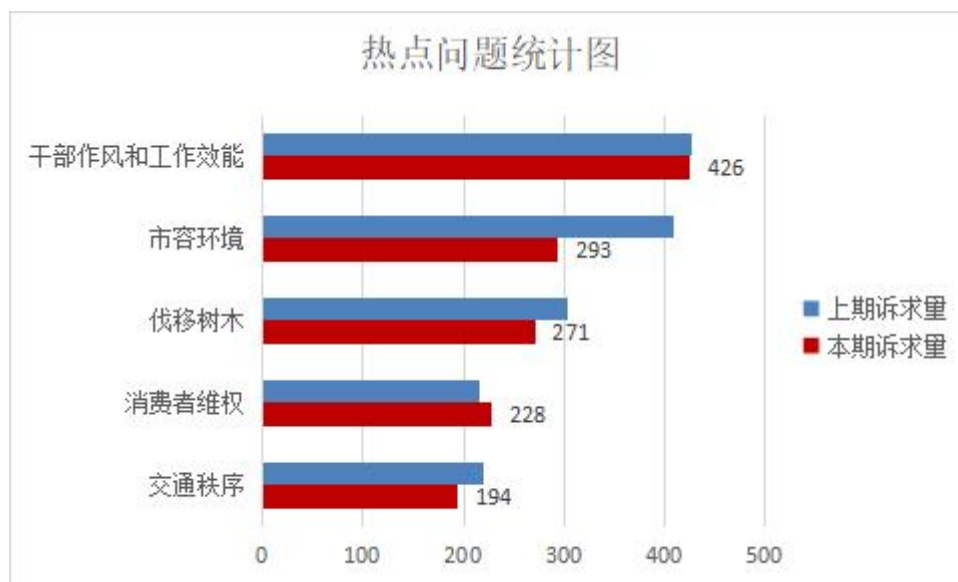
承办量排名前五位的镇街分别是十字路街道413件、坊前镇

230 件、洙边镇 209 件、石莲子镇 172 件、板泉镇 166 件，占诉求总量的 24.36%。

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、县教育和体育局、县交警大队、县综合行政执法局，占诉求总量的 22.12%。

（三）热点问题

干部作风和工作效能、市容环境、伐移树木、消费者维权、交通秩序五个方面诉求量较大，占诉求总量的 29.02%。



干部作风和工作效能问题。共计 426 件，占受理量的 8.72%，环比减少 0.04%，诉求主要涉及工作效率、服务质量等方面。十字路街道、板泉镇、石莲子镇诉求量较多。

市容环境问题。共计 293 件，占受理量的 6.00%，环比减少 2.12%，诉求主要涉及道路不洁、占道经营、暴露垃圾等方面。岭泉镇、县综合行政执法局、十字路街道、洙边镇诉求量较多。

伐移树木问题。共计 271 件，占受理量的 5.55%，环比减少 0.58%，诉求主要涉及树木影响耕种、无故砍伐树木等方面。坊前镇、石莲子镇、洙边镇诉求量较多。

消费者维权问题。共计 228 件，占受理量的 4.67%，环比增加 0.24%，诉求主要涉及商品消费、服务质量、网络消费维权等方面。县市场监管局诉求量较多。

交通秩序问题。共计 194 件，占受理量的 3.97%，环比减少 0.45%，诉求主要涉及道路交通安全违法行为、违法停车等方面。县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

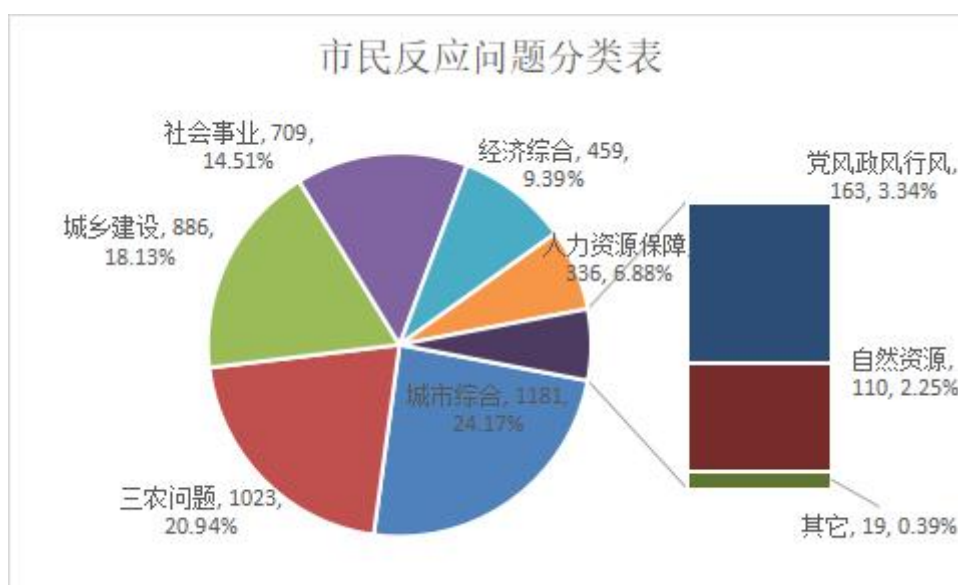
2023 年 3 月 31 日

附件：

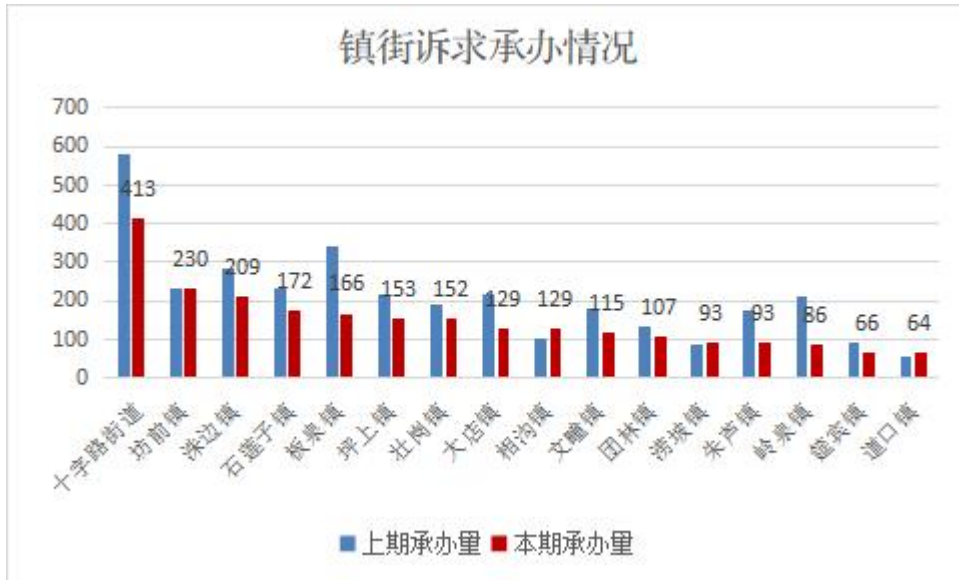
受理情况汇总分析图表

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	1181	24.17%	-4.09%
2	三农问题	1023	20.94%	-1.68%
3	城乡建设	886	18.13%	-1.65%
4	社会事业	709	14.51%	-1.72%
5	经济综合	459	9.39%	-0.56%
6	人力资源保障	336	6.88%	-1.36%
7	党风政风行风	163	3.34%	-0.16%
8	自然资源	110	2.25%	-0.36%
9	其它	19	0.39%	0.05%
合计		4886	100.00%	-11.53%

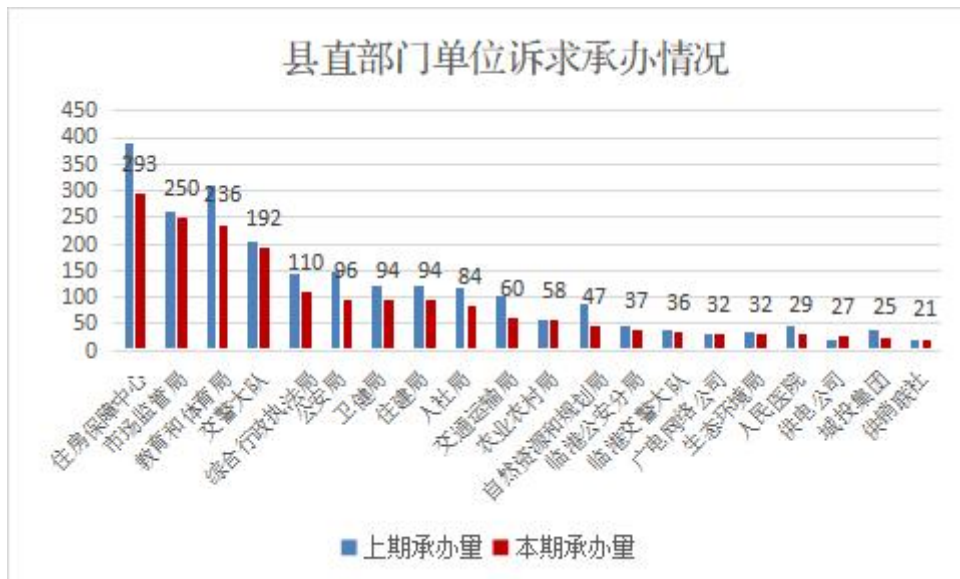


镇街诉求承办情况



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3月31日印发
