

热线周报

第6期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023年3月21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

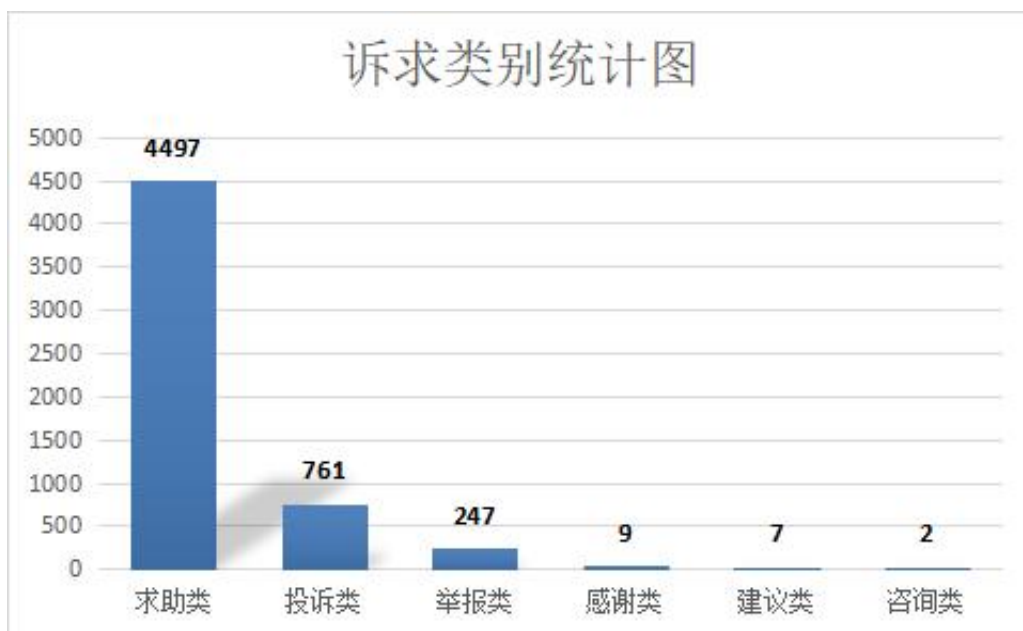
工单概况

2023年2月27日至3月12日，12345政务服务热线共受理群众诉求5523件，日均395件，环比增加10.73%。市级热线诉求5520件，省级热线1件，省“接诉即办”0件，省“网络问政”2件。

【市民诉求】

（一）诉求类别

求助类4497件，占81.42%；投诉类761件，占13.78%；举报类247件，占4.47%；感谢类9件，占0.16%；建议类7件，占0.13%；咨询类2件，占0.04%。



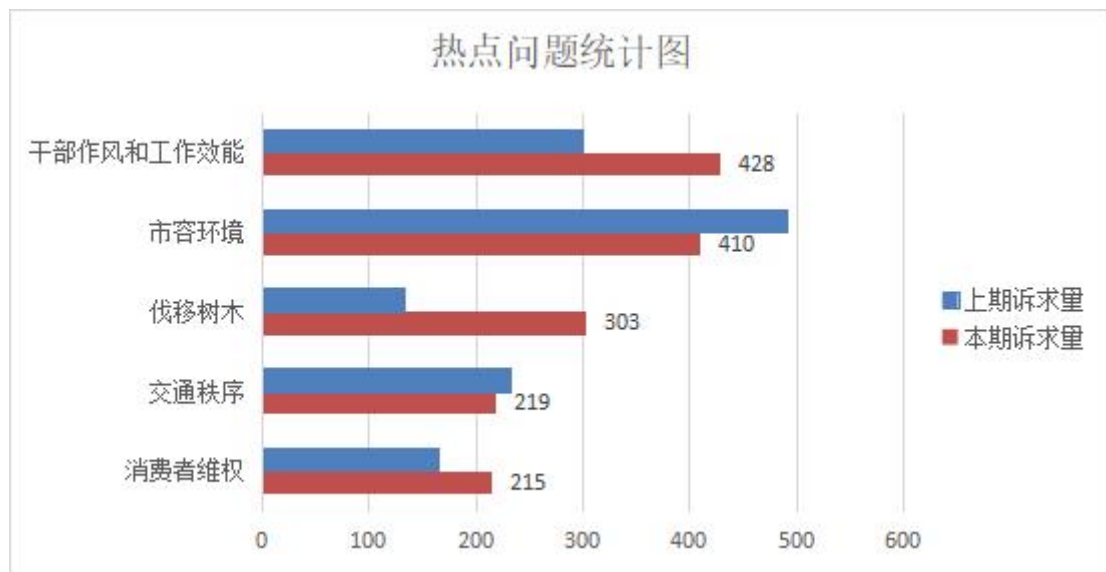
（二）区域分布

承办量排名前五位的镇街分别是十字路街道、板泉镇、洮边镇、坊前镇、石莲子镇，占诉求总量的 30.11%。

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、县教育和体育局、县市场监管局、县交警大队、县公安局，占诉求总量的 23.74%。

（三）热点问题

干部作风和工作效能、市容环境、伐移树木、交通秩序、消费者维权五个方面诉求量较大，占诉求总量的 28.52%。



干部作风和工作效能问题。共计 428 件，占受理量的 7.75%，环比增加 43.14%，诉求主要涉及工作效率、服务质量等方面。板泉镇、十字路街道、大店镇诉求量较多。

市容环境问题。共计 410 件，占受理量的 7.42%，环比减少 16.50%，诉求主要涉及道路不洁、暴露垃圾、占道经营等方面。

岭泉镇、县综合行政执法局、十字路街道诉求量较多。

伐移树木问题。共计 303 件，占受理量的 5.49%，环比增加 127.82%，诉求主要涉及树木影响耕种、无故砍伐树木等方面。壮岗镇、坊前镇、石莲子镇诉求量较多。

交通秩序问题。共计 219 件，占受理量的 3.97%，环比减少 6.01%，诉求主要涉及违法停车、道路交通安全违法行为等方面。县交警大队诉求量较多。

消费者维权问题。共计 215 件，占受理量的 3.89%，环比增加 30.30%，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。

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

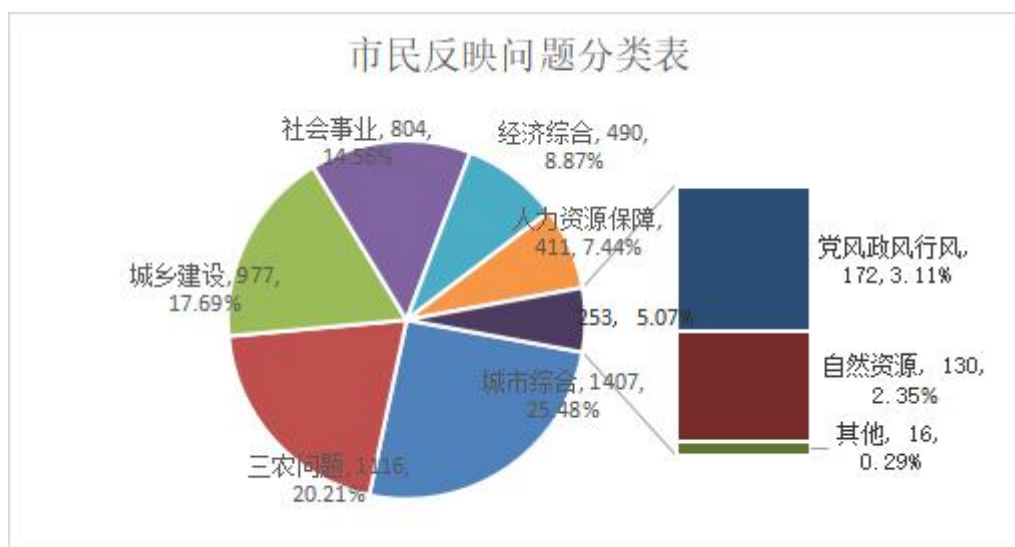
2023 年 3 月 21 日

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	1407	25.48%	-12.23%
2	三农问题	1116	20.21%	10.60%
3	城乡建设	977	17.69%	36.83%
4	社会事业	804	14.56%	15.35%
5	经济综合	490	8.87%	23.74%
6	人力资源保障	411	7.44%	30.06%
7	党风政风行风	172	3.11%	37.60%
8	自然资源	130	2.35%	19.27%
9	其他	16	0.29%	-15.79%
	合计	5233	100.00%	10.73%



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21日印发
