

# 热线周报

第 5 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 3 月 3 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

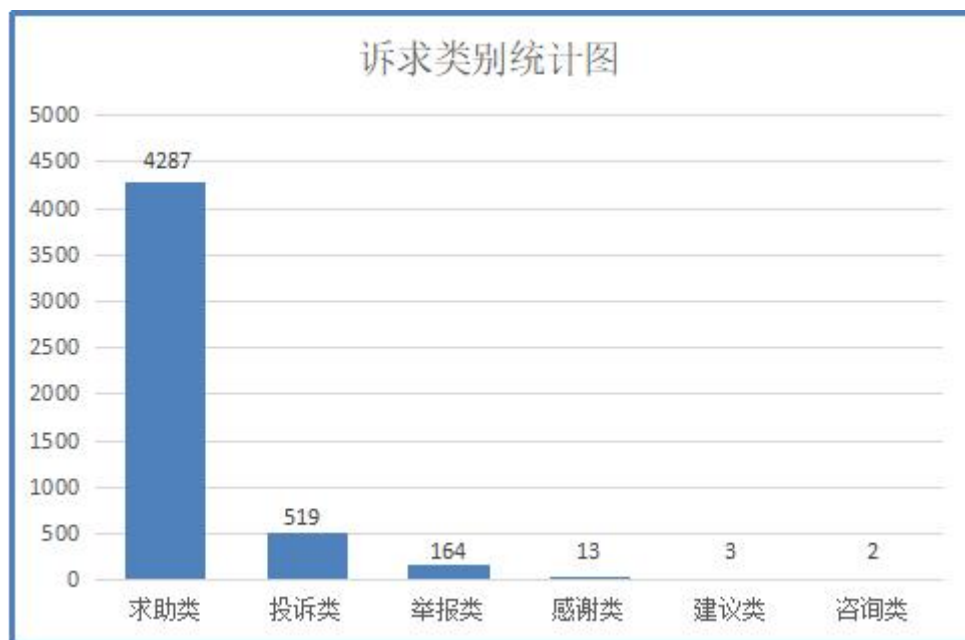
## 工单概况

2023年2月13日至2月26日，12345政务服务热线共受理群众诉求4988件，日均356件，环比减少3.58%。市级热线诉求4981件，省级热线2件，省“接诉即办”2件，省“网络问政”3件。

### 【市民诉求】

#### （一）诉求类别

求助类4287件，占85.95%；投诉类519件，占10.40%；举报类164件，占3.29%；感谢类13件，占0.26%；建议类3件，占0.06%；咨询类2件，占0.04%。



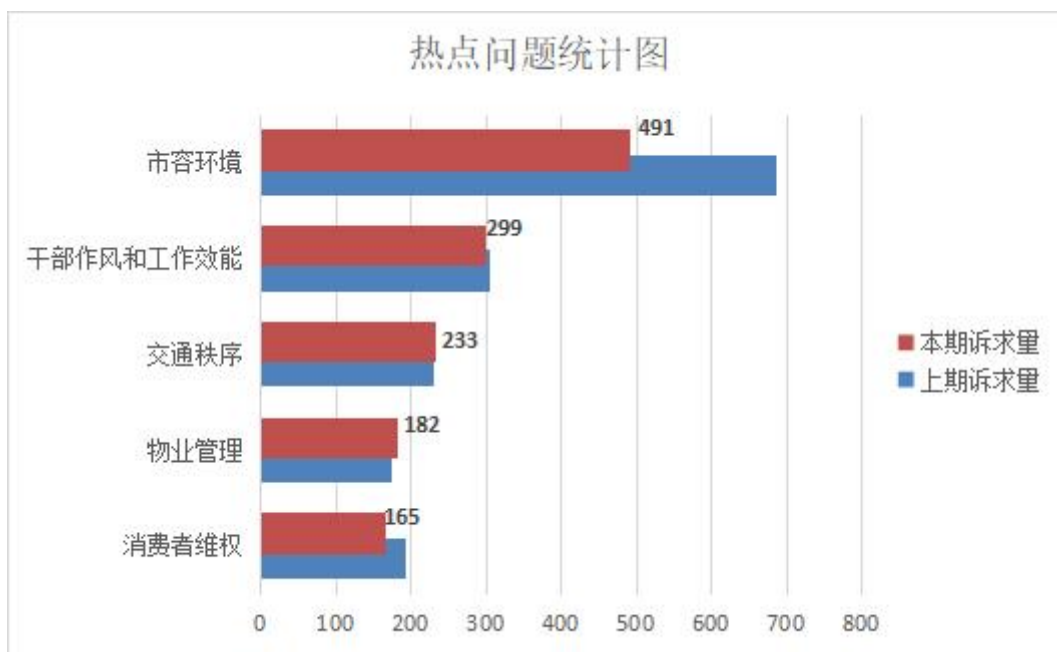
## （二）区域分布

承办量排名前五位的镇街分别是十字路街道、石莲子镇、板泉镇、洙边镇、大店镇，占诉求总量的 30.01%。

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、县公安局，占诉求总量的 22.63%。

## （三）热点问题

市容环境、干部作风和工作效能、交通秩序、物业管理、消费者维权五个方面诉求量较大，占诉求总量的 27.47%。



**市容环境问题。**共计 491 件，占受理量的 9.84%，环比减少 28.53%，诉求主要涉及道路不洁、暴露垃圾、占道经营等方面。洙边镇、岭泉镇、十字路街道诉求量较多。

**干部作风和工作效能问题。**共计 299 件，占受理量的 5.99%，

环比减少 1.64%，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、大店镇诉求量较多。

**交通秩序问题。**共计 233 件，占受理量的 4.67%，环比增加 0.87%，诉求主要涉及违法停车、道路交通安全违法行为等方面。交警大队诉求量较多。

**物业管理问题。**共计 182 件，占受理量的 3.65%，环比增加 5.20%，诉求主要涉及房屋质量、门禁管理等方面。十字路街道诉求量较多。

**消费者维权问题。**共计 165 件，占受理量的 3.31%，环比减少 14.95%，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

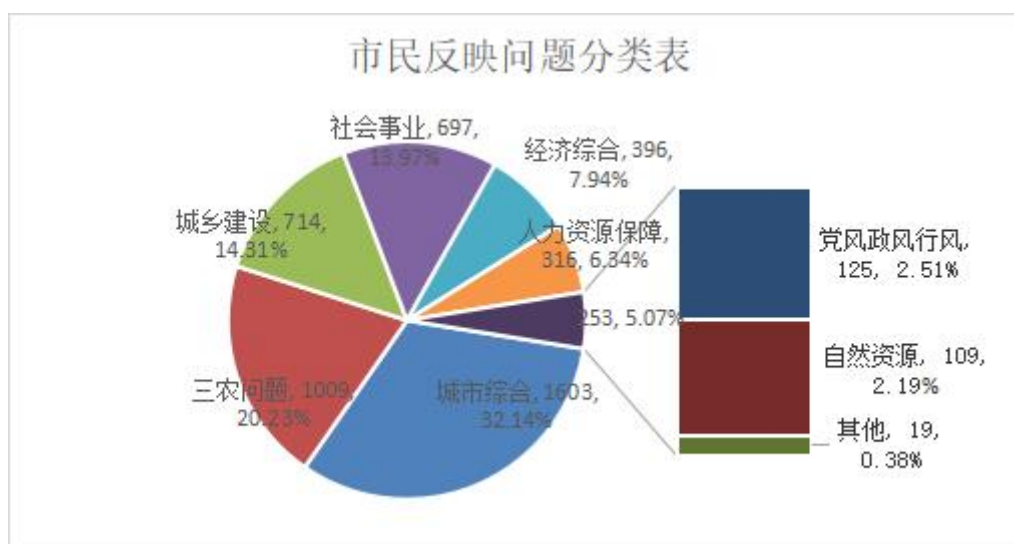
2023 年 3 月 3 日

附件：

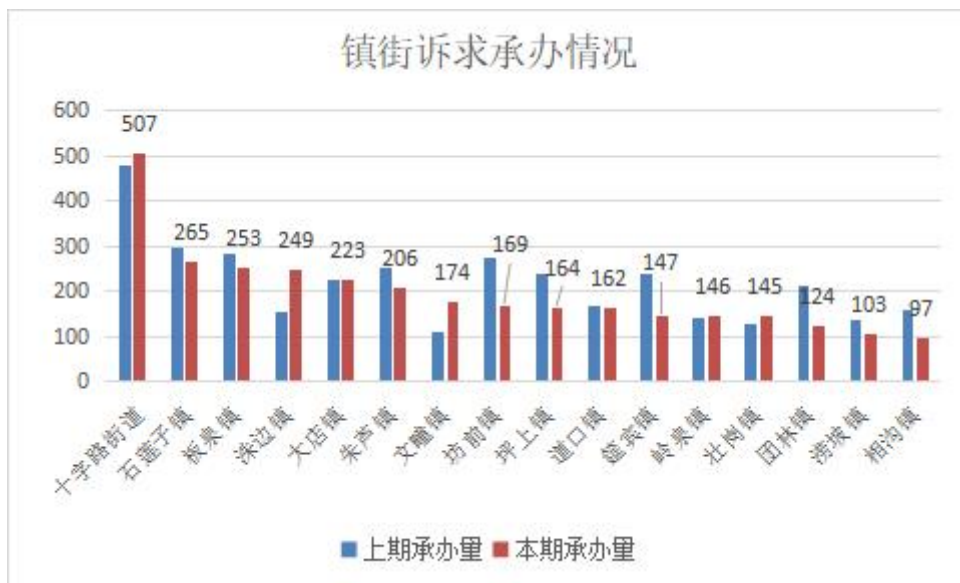
## 受理情况汇总分析图表

### 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   | 1603 | 32.14%  | -15.68% |
| 2  | 三农问题   | 1009 | 20.23%  | 3.91%   |
| 3  | 城乡建设   | 714  | 14.31%  | 14.06%  |
| 4  | 社会事业   | 697  | 13.97%  | -6.06%  |
| 5  | 经济综合   | 396  | 7.94%   | 11.55%  |
| 6  | 人力资源保障 | 316  | 6.34%   | -8.41%  |
| 7  | 党风政风行风 | 125  | 2.51%   | 4.17%   |
| 8  | 自然资源   | 109  | 2.19%   | 9.00%   |
| 9  | 其他     | 19   | 0.38%   | 46.15%  |
| 合计 |        | 4988 | 100.00% | -3.58%  |



## 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3日印发

---