热线周报

第 36 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心　　2022 年 9 月 22 日

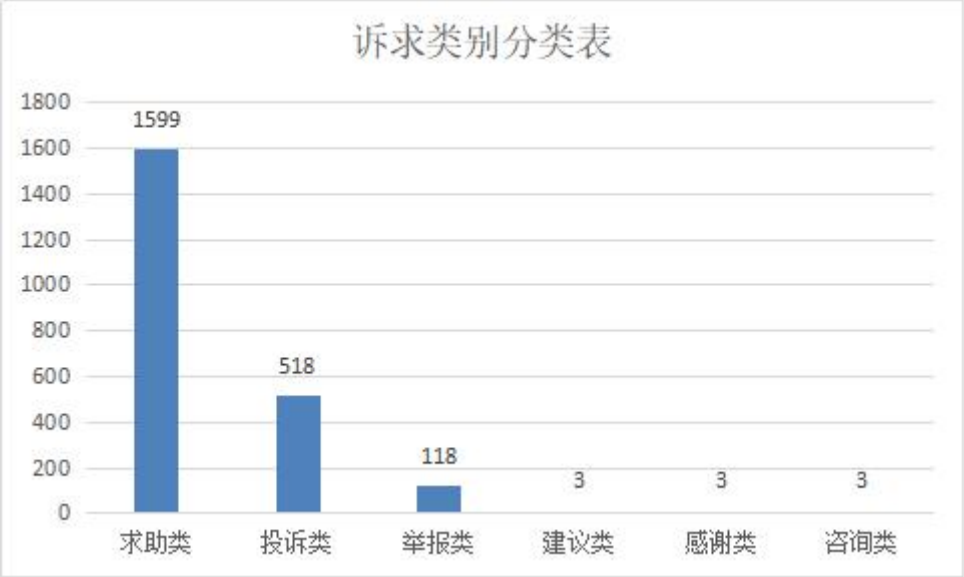
【每周纵览】

2022 年第 36 周（9 月 5 日至 9 月 11 日），12345 政务服务热线共受理群众诉求 2244 件，日均 321 件，较上周减少 9.81%。市级热线诉求 2242 件，省“网络问政”2 件。

【市民诉求】

（一）诉求类别

求助类 1599 件，占 72.26%；投诉类 518 件，占 23.08%；举报类 118 件，占 5.26%；建议类 3 件，占 0.13%；感谢类 3 件，占 0.13%；咨询类 3 件，占 0.13%。



（二）区域分布

承办量排名前五位的镇街分别是十字路街道、团林镇、大店镇、壮岗镇、板泉镇，占诉求总量的32.80%。

承办量排名前五位的县直部门单位分别是住房保障中心、市场监管局、公安局、交警大队、教育和体育局，占诉求总量的30.39%。

（三）热点问题

卫生防疫、市容环境、农民工工资支付、干部作风、教育管理五个方面诉求量较大，占诉求总量的24.96%。

其中，**卫生防疫问题151件**，占受理量的6.73%，较上周增加17.05%，诉求主要涉及疾病预防控制等方面。卫健局、十字路街道诉求量较多。

市容环境问题121件，占受理量的5.39%，较上周减少22.93%，诉求主要涉及占道经营、道路不洁、私搭乱建等方面。综合行政执法局、坪上镇、十字路街道诉求量较多。

农民工工资支付问题102件，占受理量的4.55%，较上周增加52.24%，诉求主要涉及工程款拖欠等方面。住建局、财金集团诉求量较多。

干部作风问题100件，占受理量的4.46%，较上周增加7.53%，诉求主要涉及服务质量、工作效率等方面。石莲子镇、坪上镇、十字路街道诉求量较多。

教育管理问题86件，占受理量的3.83%，较上周增加3.03%，

诉求主要涉及教育管理、校园管理等方面。教育和体育局、临沂农校诉求量较多。

附件：本周受理情况汇总分析表

莒南县12345政务服务热线受理中心

2022年9月22日

报：县委常委，县人大常委会、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　　2022年9月22日印发

附件：

一周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	613	27.32%	-5.40%
2	社会事业	492	21.93%	5.81%
3	三农问题	363	16.18%	-24.69%
4	城乡建设	295	13.15%	-30.42%
5	人力资源保障	229	10.20%	15.66%
6	经济综合	140	6.24%	-4.76%
7	党风政风行风	73	3.25%	-1.35%
8	自然资源	34	1.52%	-22.73%
9	其他	5	0.22%	-16.67%
合计		2244	100.00%	-9.81%

镇街诉求承办情况

序号	单位	受理量	环比
1	十字路街道	276	8.24%
2	坪上镇	133	46.15%
3	团林镇	116	-38.62%
4	石莲子镇	93	5.68%
5	大店镇	92	-40.26%
6	板泉镇	86	-18.87%
7	坊前镇	83	20.29%
8	文疃镇	56	-6.67%
9	洙边镇	52	-35.80%
10	岭泉镇	47	34.29%
11	朱芦镇	46	4.55%
12	相沟镇	45	-29.69%
13	壮岗镇	42	-62.50%
14	涝坡镇	35	2.94%
15	筵宾镇	25	-34.21%
16	道口镇	23	-34.29%
合计		1250	-14.09%

县直部门单位诉求承办情况

（承办量排序前20位）

序号	单位	受理量	环比
1	住房保障中心	212	-10.17%
2	教育和体育局	161	12.59%
3	公安局	104	-7.96%
4	市场监管局	103	-33.12%
5	综合行政执法局	87	2.35%
6	交警大队	86	-21.82%
7	卫健局	85	-4.49%
8	住建局	77	16.67%
9	人社局	60	-23.08%
10	自然资源和规划局	43	-17.31%
11	交通运输局	40	-34.43%
12	人民医院	21	-8.70%
13	临沂农校	19	58.33%
14	临港交警大队	19	35.71%
15	城发集团	19	-29.63%
16	城投集团	12	100.00%
17	农业农村局	11	-38.89%
18	财金集团	8	700.00%
19	消防大队	6	0.00%
20	临港公安分局	6	-10.17%
合计		1179	-10.21%