

热线周报

第 29 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 8 月 30 日

本期导读

【市民诉求】

- 诉求数量
- 诉求渠道
- 诉求类别

【诉求区域分布】

- 镇街分布情况
- 部分县直部门单位分布情况
- 热点问题分布情况

【“12345·临沂首发”客户端】

【热点问题】

【市民诉求】

（一）从诉求数量看，2023 年第 34 周（8 月 21 日至 8 月 27 日），12345 政务服务便民热线共受理市民诉求 1912 件，日均 273 件，环比下降 6.87%。

（二）从诉求渠道看，市级热线 1796 件，“12345·临沂首发”客户端 103 件，省“网络问政”1 件，12345 微信公众号 9 件，其他渠道 3 件。另外，受理新新向党随手拍 270 件。

（三）从诉求类别看，求助类 1446 件，占 75.63%；投诉类 282 件，占 14.75%；举报类 176 件，占 9.210%；建议类 3 件，占 0.16%；感谢类 3 件，占 0.16%；咨询类 2 件，占 0.10%。

【诉求区域分布】

（一）镇街分布情况

序号	镇 街	承办数量	占比情况	环比变化	累计重办数量
1	十字路街道	128	6.69%	-39.05%	54
2	坪上镇	69	3.61%	6.15%	21
3	相沟镇	68	3.56%	33.33%	22
4	道口镇	61	3.19%	96.77%	5
5	涝坡镇	55	2.88%	-22.54%	5
6	坊前镇	54	2.82%	0.00%	9
7	石莲子镇	54	2.82%	-20.59%	17
8	板泉镇	50	2.62%	-46.81%	21
9	团林镇	49	2.56%	-10.91%	12
10	壮岗镇	48	2.51%	-20.00%	12
11	大店镇	39	2.04%	-15.22%	14

12	洮边镇	37	1.94%	-37.29%	10
13	筵宾镇	34	1.78%	-46.88%	7
14	岭泉镇	31	1.62%	0.00%	3
15	文疃镇	31	1.62%	-24.39%	5
16	朱芦镇	31	1.62%	82.35%	2
合计		839	43.88%	-17.50%	219
备注：承办量统计不含重办。					

（二）县直部门单位分布情况（承办量前 20 位）

序号	单 位	承办数量	占比情况	环比变化	累计重办数量
1	市场监管局	135	7.06%	-12.34%	29
2	综合行政执法局	100	5.23%	44.93%	10
3	教育和体育局	98	5.13%	27.27%	10
4	住房保障中心	95	4.97%	-13.64%	36
5	住建局	70	3.66%	22.81%	27
6	交警大队	69	3.61%	-9.21%	11
7	人社局	66	3.45%	-4.35%	9
8	公安局	61	3.19%	-12.86%	18
9	城投集团	55	2.88%	25.00%	14
10	交通运输局	35	1.83%	-14.63%	4
11	临港公安分局	31	1.62%	63.16%	3
12	卫健局	29	1.52%	-3.33%	7
13	城发集团	21	1.10%	-36.36%	4
14	农业农村局	18	0.94%	-21.74%	3
15	医疗保障局	17	0.89%	54.55%	0
16	自然资源和规划局	17	0.89%	13.33%	1

17	文旅集团	14	0.73%	40.00%	2
18	生态环境局	14	0.73%	250.00%	0
19	消防救援大队	12	0.63%	71.43%	1
20	人民医院	11	0.58%	-50.00%	2
合计		968	50.63%	2.87%	191
备注：承办量统计不含重办。					

（三）热点问题分布情况（诉求量前 10 位）

序号	热点问题	诉求数量	占比情况	环比变化	主要涉及内容	主要承办单位
1	市容环境	116	6.07%	12.62%	占道经营、道路不洁	综合行政执法局、道口镇、十字路街道
2	消费者维权	102	5.33%	-12.07%	商品消费、服务消费、网络消费维权	市场监管局
3	农民工工资支付	101	5.28%	6.32%	工资拖欠	住建局、城投集团
4	干部作风	93	4.86%	-13.08%	服务质量、工作效率	板泉镇、岭泉镇、筵宾镇
5	交通秩序	65	3.40%	-15.58%	违法停车、道路交通安全违法行为	交警大队、临港交警大队、综合行政执法局
6	案件处理	61	3.19%	7.02%	其它案件处理问题、打架斗殴	公安局、临港公安分局
7	伐移树木	61	3.19%	-64.33%	耕地内树木砍伐	相沟镇、洮边镇、坊前镇
8	教育管理	58	3.03%	70.59%	违规补课（提前开学）、教学管理	教体局
9	农村道路维修	53	2.77%	-5.36%	道路破损	团林镇、涝坡镇
10	拖欠工资	52	2.72%	-29.73%	职工工资拖欠	人社局

【“12345·临沂首发”客户端】

本周，“12345·临沂首发”客户端共受理诉求 103 件，反映前五位的热度问题是市容环境 9 件（占客户端诉求总量的 8.74%）、教育管理 9 件（占 8.74%）、物业管理 7 件（占 6.80%）、交通秩序 6 件（占 5.83%）、交通秩序 6 件（占 5.83%）。

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 8 月 30 日