

热线周报

第 30 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 9 月 6 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 35 周（8 月 28 日至 9 月 3 日），12345 政务服务便民热线共受理市民诉求 2090 件，日均 297 件，环比上升 9.31%。

（二）从诉求渠道看，市级热线 1884 件，“12345·临沂首发”客户端 183 件，省级热线 3 件，省“网络问政”1 件，12345 微信公众号 13 件，其他渠道 6 件。另外，受理新新向党随手拍 264 件。

（三）从诉求类别看，求助类 1601 件，占 76.60%；投诉类 269 件，占 12.87%；举报类 205 件，占 9.81%；感谢类 7 件，占 0.33%；建议类 6 件，占 0.29%；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	184	8.80%	43.75%	22
2	坪上镇	117	5.60%	69.57%	16
3	板泉镇	107	5.12%	114.00%	7
4	坊前镇	76	3.64%	40.74%	7
5	壮岗镇	67	3.21%	39.58%	5
6	石莲子镇	61	2.92%	12.96%	8
7	大店镇	59	2.82%	51.28%	6
8	洙边镇	58	2.78%	56.76%	4
9	团林镇	57	2.73%	16.33%	15
10	文疃镇	48	2.30%	54.84%	5
11	相沟镇	47	2.25%	-30.88%	23

12	道口镇	42	2.01%	-31.15%	3
13	筵宾镇	40	1.91%	17.65%	7
14	朱芦镇	35	1.67%	12.90%	5
15	涝坡镇	28	1.34%	-49.09%	12
16	岭泉镇	26	1.24%	-16.13%	4
合计		1052	50.33%	25.39%	149
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	125	5.98%	-7.41%	28
2	教育和体育局	111	5.31%	13.27%	9
3	住房保障中心	97	4.64%	2.11%	14
4	综合行政执法局	84	4.02%	-16.00%	11
5	公安局	72	3.44%	18.03%	12
6	交警大队	71	3.40%	2.90%	10
7	住建局	55	2.63%	-21.43%	11
8	人社局	41	1.96%	-37.88%	12
9	供销社	34	1.63%	325.00%	0
10	交通运输局	34	1.63%	-2.86%	3
11	城投集团	31	1.48%	-43.64%	21
12	临港公安分局	28	1.34%	-9.68%	3
13	卫健局	27	1.29%	-6.90%	7
14	自然资源和规划局	26	1.24%	52.94%	3
15	城发集团	23	1.10%	9.52%	4
16	农业农村局	20	0.96%	11.11%	4

17	消防救援大队	15	0.72%	25.00%	2
18	医疗保障局	12	0.57%	-29.41%	2
19	文旅集团	11	0.53%	-21.43%	2
20	人民医院	9	0.43%	-18.18%	2
合计		926	44.31%	-3.74%	160
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	148	7.08%	27.59%	占道经营、道路不洁	综合行政执法局、坪上镇、洮边镇
2	干部作风	137	6.56%	47.31%	服务质量、工作效率	板泉镇、十字路街道、坊前镇
3	农村道路维修	107	5.12%	101.89%	道路破损	壮岗镇、文幢镇、板泉镇
4	消费者维权	106	5.07%	3.92%	商品消费、网络消费维权、服务消费	市场监管局
5	物业管理	74	3.54%	54.17%	物业服务	十字路街道、坪上镇
6	农民工工资支付	72	3.44%	-28.71%	工资拖欠	城投集团、住建局
7	交通秩序	66	3.16%	1.54%	违法停车、道路交通安全违法行为	交警大队、临港交警大队
8	美丽宜居乡村	61	2.92%	29.79%	违章建房	十字路街道、坪上镇
9	案件处理	56	2.68%	-8.20%	其它案件处理问题、打架斗殴	公安局、临港公安分局
10	教育管理	47	2.25%	-18.97%	教学管理	教体局

【“12345·临沂首发”客户端】

本周，“12345·临沂首发”客户端共受理诉求 183 件，反映前五位的热门问题是市容环境 17 件（占客户端诉求总量的 9.29%）、物业管理 15 件（占 8.20%）、干部作风 11 件（占 6.01%）、占道晒粮 10 件（占 5.46%）、破坏农耕地 9 件（占 4.92%）。

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 9 月 6 日