

热线周报

第 1 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2024 年 1 月 10 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，2024 年第 1 周（1 月 1 日至 1 月 7 日），12345 政务服务便民热线共受理市民诉求 1869 件，日均 267 件，环比下降 29.37%。

（二）从诉求渠道看，市级热线 1689 件，“12345·临沂首发”客户端 155 件，省级热线 2 件，省“接诉即办”1 件，省“网络问政”2 件，12345 微信公众号 8 件，其他渠道 12 件。另外，受理新新向党随手拍 279 件。

（三）从诉求类别看，求助类 1559 件，占 83.41%；投诉类 178 件，占 9.52%；举报类 119 件，占 6.37%；建议类 8 件，占 0.43%；感谢类 3 件，占 0.16%；咨询类 2 件，占 0.11%。

【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	157	8.40%	-38.19%	12
2	板泉镇	88	4.71%	18.92%	6
3	石莲子镇	79	4.23%	17.91%	5
4	坪上镇	76	4.07%	-35.04%	11
5	大店镇	72	3.85%	-14.29%	10
6	涝坡镇	53	2.84%	-3.64%	4
7	坊前镇	52	2.78%	-14.75%	6
8	壮岗镇	44	2.35%	-56.44%	4
9	朱芦镇	41	2.19%	-29.31%	4
10	相沟镇	39	2.09%	-15.22%	5
11	岭泉镇	37	1.98%	-27.45%	1

12	洮边镇	36	1.93%	-42.86%	6
13	团林镇	30	1.61%	-64.71%	5
14	道口镇	28	1.50%	-44.00%	3
15	筵宾镇	20	1.07%	-70.59%	1
16	文幢镇	15	0.80%	-61.54%	0
合计		867	46.39%	-31.89%	83
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	住房保障中心	114	6.10%	23.91%	34
2	交警大队	82	4.39%	10.81%	5
3	综合行政执法局	79	4.23%	31.67%	4
4	卫健局	76	4.07%	-38.71%	27
5	市场监管局	69	3.69%	-35.51%	18
6	人社局	66	3.53%	-29.03%	8
7	教育和体育局	59	3.16%	-34.44%	8
8	住建局	53	2.84%	-53.51%	20
9	公安局	42	2.25%	31.25%	0
10	城投集团	37	1.98%	-42.19%	17
11	交通运输局	35	1.87%	6.06%	1
12	城发集团	24	1.28%	-57.14%	12
13	供暖热线	23	1.23%	-72.62%	27
14	财政局	20	1.07%	-51.22%	8
15	农业农村局	20	1.07%	-4.76%	4
16	人民医院	18	0.96%	-5.26%	1

17	商务局	17	0.91%	-26.09%	5
18	医疗保障局	16	0.86%	-33.33%	1
19	消防救援大队	14	0.75%	40.00%	2
20	文旅集团	13	0.70%	-40.91%	9
合计		877	46.92%	-25.87%	211
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	占比情况	环比变化	主要涉及内容	主要承办单位
1	干部作风	145	7.76%	-16.18%	工作效率、服务质量	十字路街道、坊前镇、板泉镇
2	农民工工资支付	102	5.46%	-30.61%	拖欠工资	住建局、城投集团
3	物业管理	91	4.87%	-32.09%	物业服务	十字路街道、住房保障中心
4	市容环境	86	4.60%	-56.12%	占道经营、私搭乱建	综合行政执法局、坪上镇
5	拖欠工资	81	4.33%	3.85%	拖欠职工工资	人社局、财政局
6	消费者维权	71	3.80%	-27.55%	商品消费、服务消费、网络服务消费	市场监管局、商务局
7	交通秩序	66	3.53%	-13.16%	违法停车、道路交通安全违法行为	交警大队
8	交通设施	51	2.73%	41.67%	交通信号灯、停车场	交警大队
9	占地补偿	50	2.68%	-19.35%	占地补偿款	坪上镇、坊前镇
10	奖励优待	49	2.62%	-2.00%	独生子女补贴	卫健局

【“12345·临沂首发”客户端】

本周，“12345·临沂首发”客户端共受理诉求 155 件，较上周下降 51.41%。反映前五位的热点问题是市容环境 15 件（占客户端诉求总量的 9.68%）、拖欠工资 14 件（占 9.03%）、农村道路维修 8 件（占 5.16%）、农村卫生 7 件（占 4.52%）、干部作风 6 件（占 3.87%）。

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2024 年 1 月 10 日