

热线周报

第 38 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 11 月 3 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 43 周（10 月 23 日至 10 月 29 日），12345 政务服务便民热线共受理市民诉求 2288 件，日均 327 件，环比上升 9.58%。

（二）从诉求渠道看，市级热线 1994 件，“12345·临沂首发”客户端 273 件，省级热线 1 件，省“接诉即办”2 件，省“网络问政”3 件，12345 微信公众号 12 件，其他渠道 3 件。另外，受理新新向党随手拍 264 件。

（三）从诉求类别看，求助类 1824 件，占 79.72%；投诉类 243 件，占 10.62%；举报类 198 件，占 8.65%；建议类 12 件，占 0.52%；感谢类 6 件，占 0.26%；咨询类 5 件，占 0.22%。

【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	241	10.53%	37.71%	6
2	坪上镇	109	4.76%	3.81%	11
3	石莲子镇	102	4.46%	47.83%	13
4	坊前镇	73	3.19%	62.22%	12
5	筵宾镇	73	3.19%	62.22%	7
6	洙边镇	63	2.75%	152.00%	5
7	大店镇	62	2.71%	6.90%	4
8	板泉镇	57	2.49%	-12.31%	12
9	道口镇	56	2.45%	33.33%	1
10	相沟镇	56	2.45%	-11.11%	10

11	涝坡镇	55	2.40%	12.24%	2
12	团林镇	53	2.32%	-27.40%	11
13	壮岗镇	52	2.27%	-56.30%	10
14	朱芦镇	49	2.14%	48.48%	7
15	文疃镇	40	1.75%	2.56%	1
16	岭泉镇	33	1.44%	-5.71%	3
合计		1174	51.31%	12.88%	115
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	4.98%	-3.39%	47
2	市场监管局	106	4.63%	-8.62%	27
3	教育和体育局	92	4.02%	26.03%	21
4	综合行政执法局	83	3.63%	-1.19%	22
5	住建局	82	3.58%	22.39%	21
6	交警大队	66	2.88%	37.50%	5
7	人社局	63	2.75%	18.87%	8
8	公安局	59	2.58%	-10.61%	7
9	供暖热线	56	2.45%	1.82%	11
10	城发集团	46	2.01%	35.29%	15
11	交通运输局	41	1.79%	2.50%	5
12	城投集团	37	1.62%	32.14%	24
13	卫健局	28	1.22%	-20.00%	10
14	自然资源和规划局	25	1.09%	-7.41%	3
15	人民医院	24	1.05%	50.00%	3

16	商务局	21	0.92%	110.00%	0
17	供销联社	16	0.70%	77.78%	0
18	临港公安分局	16	0.70%	33.33%	1
19	临沂市农业学校	16	0.70%	6.67%	0
20	文旅集团	14	0.61%	133.33%	1
合计		1005	43.92%	10.20%	231
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	237	10.36%	50.00%	占道经营、道路不洁、	综合行政执法局、坪上镇、十字路街道
2	干部作风	154	6.73%	27.27%	工作效率、服务质量	十字路街道、板泉镇、坪上镇
3	消费者维权	110	4.81%	8.91%	商品消费、网络消费维权、服务消费	市场监管局
4	物业管理	85	3.72%	-6.59%	物业服务	十字路街道
5	农民工工资支付	76	3.32%	-2.56%	工资拖欠	城投集团、住建局
6	交通秩序	75	3.28%	44.23%	违法停车	交警大队
7	农村道路维修	67	2.93%	24.07%	道路破损	洙边镇、石莲子镇
8	拖欠工资	65	2.84%	6.56%	职工工资拖欠	人社局
9	供暖	60	2.62%	0.00%	供暖服务、开户、供暖费用	清新热力公司
10	美丽宜居乡村	52	2.27%	13.04%	违章建房	十字路街道、大店镇

【“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，较上周上升 19.77%。反映前五位的热点问题是市容环境 38 件（占客户端诉求总量的 13.92%）、干部作风 22 件（占 8.06%）、占道晒粮 17 件（占 6.23%）、消费者维权 14 件（占 5.13%）、农村道路维修 12 件（占 4.40%）。

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 11 月 3 日