

热线周报

第 28 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 8 月 25 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】

【市民诉求】

（一）从诉求数量看，2023 年第 33 周（8 月 14 日至 8 月 20 日），12345 政务服务便民热线共受理市民诉求 2053 件，日均 294 件，环比增长 7.88%。

（二）从诉求渠道看，市级热线 1946 件，“12345·临沂首发”客户端 91 件，省“网络问政”3 件，12345 微信公众号 9 件，其他渠道 4 件。另外，受理新新向党随手拍 269 件。

（三）从诉求类别看，求助类 1545 件，占 75.26%；投诉类 312 件，占 15.20%；举报类 191 件，占 9.30%；建议类 3 件，占 0.15%；咨询类 1 件，占 0.05%；感谢类 1 件，占 0.05%。

【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	210	10.23%	40.00%	32
2	板泉镇	94	4.58%	-1.05%	26
3	涝坡镇	71	3.46%	65.12%	9
4	石莲子镇	68	3.31%	11.48%	8
5	坪上镇	65	3.17%	-21.69%	10
6	筵宾镇	64	3.12%	128.57%	2
7	壮岗镇	60	2.92%	7.14%	20
8	洙边镇	59	2.87%	59.46%	7
9	团林镇	55	2.68%	-5.17%	9
10	坊前镇	54	2.63%	-25.00%	9
11	相沟镇	51	2.48%	2.00%	8

12	大店镇	46	2.24%	-23.33%	11
13	文疃镇	41	2.00%	127.78%	5
14	道口镇	31	1.51%	0.00%	1
15	岭泉镇	31	1.51%	14.81%	7
16	朱芦镇	17	0.83%	-63.83%	2
合计		1017	49.54%	11.03%	166
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	154	7.50%	16.67%	13
2	住房保障中心	110	5.36%	13.40%	22
3	教育和体育局	77	3.75%	-10.47%	8
4	交警大队	76	3.70%	11.76%	10
5	公安局	70	3.41%	-9.09%	22
6	人社局	69	3.36%	35.29%	6
7	综合行政执法局	69	3.36%	-18.82%	10
8	住建局	57	2.78%	11.76%	26
9	城投集团	44	2.14%	41.94%	4
10	交通运输局	41	2.00%	41.38%	6
11	城发集团	33	1.61%	13.79%	2
12	卫健局	30	1.46%	-9.09%	3
13	农业农村局	23	1.12%	21.05%	4
14	人民医院	22	1.07%	29.41%	3
15	临港公安分局	19	0.93%	-24.00%	4
16	退役军人事务局	15	0.73%	7.14%	4

17	自然资源和规划局	15	0.73%	-34.78%	2
18	医疗保障局	11	0.54%	-21.43%	0
19	文旅集团	10	0.49%	-23.08%	2
20	临港交警大队	7	0.34%	-41.67%	0
合计		952	46.37%	5.08%	151
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	伐移树木	171	8.33%	62.86%	耕地内树木砍伐	滂坡镇、洙边镇、坊前镇
2	消费者维权	116	5.65%	7.41%	商品消费、服务消费、网络消费维权	市场监管局
3	干部作风	107	5.21%	18.89%	服务质量、工作效率	板泉镇、十字路街道、滂坡镇
4	市容环境	103	5.02%	-16.94%	道路不洁、占道经营	综合行政执法局、十字路街道
5	农民工工资支付	95	4.63%	75.93%	工资拖欠	城投集团、住建局
6	交通秩序	77	3.75%	30.51%	违法停车、道路交通安全违法行为	公安局、临港公安分局
7	拖欠工资	74	3.60%	48.00%	企事业单位工资拖欠	人社局
8	物业管理	67	3.26%	-17.28%	车辆管理、门禁管理	十字路街道
9	案件处理	57	2.78%	-14.93%	其它案件处理问题	公安局、临港公安分局
10	农村道路维修	56	2.73%	-1.75%	道路破损	洙边镇、十字路街道

【“12345·临沂首发”客户端】

本周，“12345·临沂首发”客户端共受理诉求 91 件，反映前五位的热门问题是物业管理 8 件（占客户端诉求总量的 8.79%）、服务质量 7 件（占 7.69%）、消费者维权 6 件（占 6.59%）、交通秩序、案件处理均 5 件（分别 5.49%）。

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 8 月 25 日