

# 热线周报

第 36 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 10 月 18 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41周（10月9日至10月15日），12345政务服务便民热线共受理市民诉求1881件，日均269件，环比上升25.4%。

（二）从诉求渠道看，市级热线1779件，“12345·临沂首发”客户端86件，省级热线1件，12345微信公众号11件，其他渠道4件。另外，受理新新向党随手拍283件。

（三）从诉求类别看，求助类1499件，占79.69%；投诉类202件，占10.74%；举报类175件，占9.30%；建议类4件，占0.21%；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	144	7.66%	19.01%	34
2	板泉镇	62	3.30%	0.00%	9
3	大店镇	68	3.62%	58.14%	12
4	道口镇	27	1.44%	42.11%	4
5	坊前镇	51	2.71%	24.39%	6
6	涝坡镇	45	2.39%	45.16%	9
7	岭泉镇	36	1.91%	-10.00%	5
8	石莲子镇	64	3.40%	28.00%	11
9	文疃镇	32	1.70%	39.13%	4
10	相沟镇	39	2.07%	34.48%	10
11	筵宾镇	45	2.39%	87.50%	14

12	洙边镇	38	2.02%	8.57%	4
13	坪上镇	76	4.04%	4.11%	29
14	团林镇	57	3.03%	26.67%	11
15	朱芦镇	39	2.07%	34.48%	5
16	壮岗镇	68	3.62%	28.30%	29
合计		891	47.37%	24.09%	196
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	教育和体育局	114	6.06%	2.70%	49
2	市场监管局	102	5.42%	0.00%	42
3	住房保障中心	90	4.78%	45.16%	61
4	综合行政执法局	73	3.88%	14.06%	21
5	公安局	71	3.77%	61.36%	14
6	人社局	57	3.03%	78.13%	5
7	住建局	57	3.03%	103.57%	22
8	交警大队	48	2.55%	-18.64%	8
9	供暖热线	44	2.34%	120.00%	11
10	城投集团	41	2.18%	24.24%	36
11	城发集团	34	1.81%	54.55%	24
12	交通运输局	30	1.59%	11.11%	6
13	自然资源和规划局	21	1.12%	320.00%	0
14	农业农村局	19	1.01%	90.00%	6
15	卫健局	19	1.01%	-26.92%	9
16	临港公安分局	18	0.96%	260.00%	0

17	人民医院	13	0.69%	30.00%	2
18	临沂市农业学校	12	0.64%	500.00%	0
19	文旅集团	11	0.58%	-35.29%	6
20	广电网络公司	9	0.48%	80.00%	6
合计		883	46.94%	29.09%	328
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	120	6.38%	18.81%	道路不洁、占道经营、私搭乱建	综合行政执法局、十字路街道、筵宾镇
2	干部作风	117	6.22%	34.48%	工作效率、服务质量	板泉镇、涝坡镇、十字路街道
3	农民工工资支付	109	5.79%	81.67%	工资拖欠	住建局、城投集团人社局
4	消费者维权	83	4.41%	-8.79%	商品消费、网络消费维权、服务消费	市场监管局
5	物业管理	66	3.51%	22.22%	物业服务	石莲子镇、坪上镇、住房保障中心
6	美丽宜居乡村	59	3.14%	63.89%	违章建房	石莲子镇、十字路街道
7	农村道路维修	56	2.98%	24.44%	道路破损	壮岗镇、大店镇、石莲子镇
8	案件处理	55	2.92%	103.70%	其他案件处理、打架斗殴	公安局、临港公安分局
9	工作效率	54	2.87%	22.73%	超时超限	教育和体育局
10	拖欠工资	54	2.87%	116.00%	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 86 件，较上周上升 26.47%。反映前五位的热门问题是市容环境 11 件（占客户端诉求总量的 12.79%）、交通秩序 6 件（占 6.98%）、商品房开发与销售 5 件，（占 5.81%）、拖欠工资 5 件（占 5.81%）、供暖 5 件（占 5.81%）。

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 10 月 18 日