

热线周报

第 26 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 8 月 9 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31周（7月31日至8月6日），12345政务服务便民热线共受理市民诉求2073件，日均296件，环比上升8.36%。

（二）从诉求渠道看，市级热线1929件，“12345·临沂首发”客户端130件，省“网络问政”1件，12345微信公众号10件，其他渠道3件。另外，受理新新向党随手拍259件。

（三）从诉求类别看，求助类1556件，占75.06%；投诉类329件，占15.87%；举报类183件，占8.83%；感谢类3件，占0.14%；建议类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	204	9.84%	30.77%	48
2	坪上镇	87	4.20%	-9.38%	13
3	板泉镇	77	3.71%	18.46%	8
4	坊前镇	69	3.33%	21.05%	7
5	相沟镇	65	3.14%	-22.62%	10
6	团林镇	56	2.70%	-9.68%	14
7	涝坡镇	54	2.60%	8.00%	4
8	洙边镇	53	2.56%	89.29%	3
9	壮岗镇	53	2.56%	-23.19%	20
10	大店镇	52	2.51%	6.12%	9
11	石莲子镇	51	2.46%	2.00%	18

12	文疃镇	42	2.03%	2.44%	7
13	筵宾镇	42	2.03%	-23.64%	10
14	道口镇	35	1.69%	-27.08%	1
15	岭泉镇	24	1.16%	20.00%	9
16	朱芦镇	23	1.11%	-34.29%	2
合计		1013	48.87%	2.32%	183

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	124	5.98%	-11.43%	18
2	教育和体育局	107	5.16%	25.88%	10
3	住房保障中心	93	4.49%	-9.71%	44
4	住建局	80	3.86%	45.45%	14
5	综合行政执法局	74	3.57%	15.63%	16
6	交警大队	73	3.52%	10.61%	7
7	公安局	66	3.18%	10.00%	9
8	人社局	64	3.09%	56.10%	6
9	交通运输局	55	2.65%	37.50%	5
10	城投集团	44	2.12%	29.41%	4
11	卫健局	41	1.98%	24.24%	3
12	城发集团	30	1.45%	130.77%	4
13	人民医院	30	1.45%	275.00%	4
14	自然资源和规划局	20	0.96%	-20.00%	6
15	农业农村局	18	0.87%	0.00%	4
16	文旅集团	13	0.63%	62.50%	3

17	临港公安分局	13	0.63%	-48.00%	2
18	临港交警大队	13	0.63%	-7.14%	0
19	医疗保障局	11	0.53%	22.22%	1
20	自来水公司	11	0.53%	0.00%	1
合计		980	47.27%	16.53%	161
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	108	5.21%	10.20%	占道经营、道路不洁、暴露垃圾	综合行政执法局、坪上镇、十字路街道
2	干部作风	106	5.11%	13.98%	工作效率、服务质量	涝坡镇、十字路街道、板泉镇
3	消费者维权	98	4.73%	10.11%	商品消费、服务消费、网络消费维权	市场监管局
4	农民工工资支付	85	4.10%	51.79%	工资拖欠	住建局、城投集团
5	物业管理	84	4.05%	40.00%	物业服务	十字路街道、住房保障中心、坪上镇
6	农村道路维修	74	3.57%	-6.33%	道路破损	壮岗镇、团林镇
7	交通秩序	71	3.42%	7.58%	道路交通安全违法行为、违法停车、交通事故	交警大队、临港交警大队
8	美丽宜居乡村	57	2.75%	26.67%	违章建房	十字路街道、坪上镇
9	伐移树木	54	2.60%	-10.00%	耕地内树木砍伐	板泉镇、坊前镇
10	道路养护	53	2.56%	76.67%	道路破损	城发集团、住建局

【“12345·临沂首发”客户端】

本周，“12345·临沂首发”客户端共受理诉求 130 件，反映前五位的热门问题是物业管理 17 件（占客户端诉求总量的 13.08%）、市容环境 12 件（占 9.23%）、农村道路维修 8 件（占 6.15%）、干部作风、消费者维权均 5 件（分别占 3.85%）。

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 8 月 9 日