

热线周报

第 24 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 7 月 27 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29周（7月17日至7月23日），12345政务服务便民热线共受理市民诉求2099件，日均300件，环比增长5.60%。

（二）从诉求渠道看，市级热线1979件，省级热线3件，“12345·临沂首发”客户端102件，省“网络问政”2件，“临沂12345”微信公众号8件，其他渠道7件。另外，受理新新向党随手拍341件。

（三）从诉求类别看，求助类1538件，占73.27%；投诉类336件，占16.01%；举报类217件，占10.34%；感谢类5件，占0.24%；建议类2件，占0.10%；咨询类1件，占0.05%。

【诉求区域分布】

（一）镇街分布情况

序号	县区	承办数量	占比情况	环比变化	累计重办数量
1	十字路街道	198	9.43%	-9.59%	49
2	坪上镇	129	6.15%	41.76%	14
3	壮岗镇	80	3.81%	23.08%	17
4	坊前镇	65	3.10%	-5.80%	4
5	大店镇	64	3.05%	-8.57%	12
6	相沟镇	62	2.95%	14.81%	12
7	团林镇	62	2.95%	12.73%	17
8	板泉镇	61	2.91%	-38.38%	11
9	洙边镇	58	2.76%	65.71%	12
10	石莲子镇	55	2.62%	-9.84%	10

11	涝坡镇	46	2.19%	-14.81%	7
12	道口镇	43	2.05%	4.88%	3
13	筵宾镇	36	1.72%	-14.29%	8
14	文疃镇	35	1.67%	105.88%	3
15	岭泉镇	30	1.43%	-21.05%	3
16	朱芦镇	23	1.10%	-41.03%	5
合计		1047	49.88%	-0.19%	187
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	7.34%	18.46%	21
2	住房保障中心	106	5.05%	-0.93%	49
3	交警大队	78	3.72%	14.71%	14
4	综合行政执法局	74	3.53%	-6.33%	10
5	公安局	67	3.19%	21.82%	9
6	人社局	61	2.91%	7.02%	4
7	教育和体育局	58	2.76%	-12.12%	11
8	住建局	48	2.29%	-23.81%	11
9	交通运输局	47	2.24%	11.90%	5
10	城投集团	42	2.00%	110.00%	6
11	自然资源和规划局	37	1.76%	94.74%	3
12	卫健局	28	1.33%	27.27%	6
13	城发集团	21	1.00%	90.91%	3
14	农业农村局	20	0.95%	81.82%	8
15	水务集团	20	0.95%	150.00%	1

16	公路中心	19	0.91%	0.00%	2
17	临港公安分局	18	0.86%	100.00%	0
18	人民医院	16	0.76%	-20.00%	0
19	消防救援大队	15	0.71%	200.00%	0
20	文旅集团	13	0.62%	44.44%	1
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	干部作风	111	5.29%	0.00%	工作效率、服务质量	十字路街道、大店镇、坪上镇
2	消费者维权	110	5.24%	8.91%	商品消费、服务消费、网络消费维权	市场监管局
3	市容环境	86	4.10%	-25.22%	道路不洁、占道经营	综合行政执法局、坪上镇
4	物业管理	78	3.72%	-4.88%	物业服务	十字路街道、住房保障中心
5	交通秩序	68	3.24%	0.00%	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
6	农村道路维修	64	3.05%	1.59%	道路破损	洙边镇、朱芦镇、石莲子镇
7	用水	63	3.00%	57.50%	停水、水质、水压	十字路街道、坪上镇
8	案件处理	61	2.91%	74.29%	其他案件处理问题、打架斗殴、诈骗	公安局、临港公安分局
9	伐移树木	59	2.81%	145.83%	树木砍伐	相沟镇、壮岗镇
10	拖欠工资	59	2.81%	31.11%	企业职工工资拖欠	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 102 件，反映前五位的热门问题是市容环境 13 件（占客户端诉求总量的 12.75%）、物业管理 9 件（占 8.82%）、污水 8 件（占 7.84%）、农村道路维修 6 件（占 5.88%）、干部作风 5 件（占 4.90%）。

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 7 月 27 日