

# 热线周报

第 43 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 12 月 6 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48周（11月27日至12月3日），12345政务服务便民热线共受理市民诉求2242件，日均320件，环比增长10.77%。

（二）从诉求渠道看，市级热线1981件，“12345·临沂首发”客户端230件，省“接诉即办”4件，省级热线1件，12345微信公众号17件，其他渠道9件。另外，受理新新向党随手拍292件。

（三）从诉求类别看，求助类1817件，占81.04%；投诉类217件，占9.68%；举报类185件，占8.25%；感谢类9件，占0.40%；建议类7件，占0.31%；咨询类6件，占0.27%。

## 【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	172	7.67%	2.99%	7
2	坪上镇	112	5.00%	4.67%	9
3	团林镇	108	4.82%	61.19%	7
4	石莲子镇	100	4.46%	0.00%	0
5	大店镇	95	4.24%	21.79%	7
6	坊前镇	79	3.52%	46.30%	3
7	板泉镇	72	3.21%	18.03%	2
8	壮岗镇	68	3.03%	6.25%	7
9	洙边镇	60	2.68%	33.33%	5
10	朱芦镇	56	2.50%	69.70%	3
11	筵宾镇	55	2.45%	44.74%	2
12	道口镇	45	2.01%	150.00%	2

13	涝坡镇	38	1.69%	-24.00%	2
14	岭泉镇	37	1.65%	19.35%	7
15	相沟镇	32	1.43%	-11.11%	5
16	文疃镇	27	1.20%	3.85%	0
合计		1156	51.56%	18.56%	68
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	116	5.17%	7.41%	17
2	交警大队	84	3.75%	42.37%	5
3	住房保障中心	79	3.52%	-29.46%	40
4	综合行政执法局	79	3.52%	0.00%	15
5	城投集团	66	2.94%	43.48%	16
6	教育和体育局	64	2.85%	10.34%	5
7	供暖热线	56	2.50%	-47.17%	9
8	人社局	51	2.27%	27.50%	7
9	卫健局	49	2.19%	16.67%	9
10	住建局	47	2.10%	-4.08%	9
11	交通运输局	45	2.01%	32.35%	1
12	农业农村局	35	1.56%	75.00%	9
13	公安局	34	1.52%	-37.04%	3
14	自然资源和规划局	32	1.43%	45.45%	2
15	城发集团	30	1.34%	3.45%	5
16	临沂市农业学校	22	0.98%	100.00%	0
17	财政局	19	0.85%	35.71%	5

18	民政局	18	0.80%	—	0
19	文旅集团	16	0.71%	23.08%	6
20	消防救援大队	16	0.71%	45.45%	2
合计		958	42.73%	5.62%	165
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	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	176	7.85%	12.10%	工作效率、服务质量	板泉镇、十字路街道、大店镇、团林镇
2	市容环境	169	7.54%	6.96%	占道经营、道路不洁	综合行政执法局、筵宾镇、坪上镇
3	消费者维权	113	5.04%	20.21%	商品消费、服务消费	市场监管局
4	农民工工资支付	104	4.64%	26.83%	拖欠工资	城投集团、住建局
5	物业管理	89	3.97%	-12.75%	物业服务	十字路街道、坪上镇、团林镇
6	供暖	80	3.57%	-37.01%	温度不达标、供暖服务	清新热力公司
7	交通秩序	79	3.52%	33.90%	违法停车、道路交通安全违法行为	交警大队
8	美丽宜居乡村	68	3.03%	51.11%	违章建房	石莲子镇、十字路街道
9	教育管理	55	2.45%	71.88%	教学管理	教育和体育局
10	农村道路维修	53	2.36%	-8.62%	道路破损	石莲子镇、坊前镇

### 【“12345·临沂首发”客户端】

本周，“12345·临沂首发”客户端共受理诉求 230 件，较上周上

升 24.32%。反映前五位的热门问题是市容环境 43 件（占客户端诉求总量的 18.70%）、交通秩序 13 件（占 5.65%）、消费者维权 11 件（占 4.78%）、干部作风 9 件（占 3.91%）。

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 12 月 6 日