

# 热线周报

第 31 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 9 月 13 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36周（9月4日至9月10日），12345政务服务便民热线共受理市民诉求1913件，日均273件，环比下降8.47%。

（二）从诉求渠道看，市级热线1804件，“12345·临沂首发”客户端85件，省级热线3件，12345微信公众号11件，其他渠道10件。另外，受理新新向党随手拍287件。

（三）从诉求类别看，求助类1430件，占74.75%；投诉类295件，占15.42%；举报类178件，占9.30%；建议类10件，占0.52%。

## 【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	205	10.72%	11.41%	39
2	坪上镇	69	3.61%	-41.03%	13
3	大店镇	62	3.24%	5.08%	10
4	坊前镇	55	2.88%	-27.63%	5
5	石莲子镇	54	2.82%	-11.48%	17
6	相沟镇	49	2.56%	4.26%	10
7	板泉镇	40	2.09%	-62.62%	8
8	团林镇	37	1.93%	-35.09%	5
9	壮岗镇	36	1.88%	-46.27%	13
10	涝坡镇	33	1.73%	17.86%	5
11	洙边镇	33	1.73%	-43.10%	8

12	朱芦镇	28	1.46%	-20.00%	8
13	筵宾镇	25	1.31%	-37.50%	10
14	道口镇	22	1.15%	-47.62%	4
15	岭泉镇	15	0.78%	-42.31%	6
16	文疃镇	15	0.78%	-68.75%	6
合计		778	40.67%	-26.05%	167
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	住房保障中心	143	7.48%	47.42%	29
2	市场监管局	141	7.37%	12.80%	23
3	教育和体育局	136	7.11%	22.52%	12
4	综合行政执法局	117	6.12%	39.29%	12
5	公安局	71	3.71%	-1.39%	17
6	交警大队	65	3.40%	-8.45%	10
7	交通运输局	42	2.20%	23.53%	3
8	人社局	42	2.20%	2.44%	7
9	卫健局	40	2.09%	48.15%	5
10	城投集团	39	2.04%	25.81%	20
11	住建局	33	1.73%	-40.00%	9
12	自然资源和规划局	29	1.52%	11.54%	2
13	农业农村局	23	1.20%	15.00%	5
14	城发集团	18	0.94%	-21.74%	10
15	医疗保障局	18	0.94%	50.00%	2
16	临港公安分局	15	0.78%	-46.43%	5

17	临港交警大队	13	0.68%	85.71%	2
18	临沂市农业学校	12	0.63%	50.00%	1
19	工业和信息化局	11	0.58%	1000.00%	1
20	供电公司	10	0.52%	100.00%	1
合计		1018	53.21%	15.95%	176
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	124	6.48%	-16.22%	占道经营、私搭乱建、道路不洁	综合行政执法局、十字路街道
2	消费者维权	119	6.22%	12.26%	商品消费、网络消费维权、服务消费	市场监管局
3	干部作风	109	5.70%	-21.01%	工作效率、服务质量	十字路街道、坊前镇、板泉镇
4	税收征管	70	3.66%	141.38%	税务政策、退税	住房保障中心
5	物业管理	65	3.40%	-12.16%	物业服务	十字路街道、住房保障中心、坪上镇
6	教育管理	59	3.08%	25.53%	教学管理、校园管理	教体局
7	农民工工资支付	57	2.98%	-20.83%	工资拖欠	城投集团、住建局
8	交通秩序	55	2.88%	-16.67%	违法停车、道路交通安全违法行为	交警大队
9	农村道路维修	54	2.82%	-49.53%	道路破损	石莲子镇、相沟镇、坊前镇
10	案件处理	53	2.77%	-5.36%	其它案件处理问题、打架斗殴	公安局、临港公安分局

### 【“12345·临沂首发”客户端】

本周，“12345·临沂首发”客户端共受理诉求 85 件，反映前四位的热门问题是市容环境 10 件（占客户端诉求总量的 11.76%）、物业管理 5 件（占 5.88%）、消费者维权 5 件（占 5.88%）、农村道路维修 4 件（占 4.71%）。

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 9 月 13 日