

热线周报

第 35 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 10 月 12 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40周（10月2日至10月8日），12345政务服务便民热线共受理市民诉求1500件，日均214件，环比下降29.25%。

（二）从诉求渠道看，市级热线1400件，“12345·临沂首发”客户端68件，省级热线1件，省“网络问政”2件，12345微信公众号19件，“互联网+督查”1件，其他渠道8件。另外，受理新新向党随手拍269件。

（三）从诉求类别看，求助类1118件，占74.53%；投诉类228件，占15.20%；举报类148件，占9.87%；建议类4件，占0.27%；咨询类1件，占0.07%。

【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	121	8.07%	-30.06%	6
2	坪上镇	73	4.87%	-20.65%	7
3	板泉镇	62	4.13%	-24.39%	10
4	壮岗镇	53	3.53%	-1.85%	4
5	石莲子镇	50	3.33%	-38.27%	9
6	团林镇	45	3.00%	-33.82%	3
7	坊前镇	41	2.73%	-6.82%	2
8	岭泉镇	40	2.67%	8.11%	9
9	大店镇	43	2.87%	-41.10%	9
10	洙边镇	35	2.33%	-42.62%	4

11	涝坡镇	31	2.07%	-24.39%	1
12	相沟镇	29	1.93%	-40.82%	4
13	朱芦镇	29	1.93%	-30.95%	2
14	筵宾镇	24	1.60%	-29.41%	2
15	文疃镇	23	1.53%	-45.24%	3
16	道口镇	19	1.27%	-52.50%	0
合计		718	47.87%	-29.12%	75
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	111	7.40%	-11.90%	9
2	市场监管局	102	6.80%	4.08%	13
3	综合行政执法局	64	4.27%	-14.67%	6
4	住房保障中心	62	4.13%	-35.42%	12
5	交警大队	59	3.93%	-15.71%	2
6	公安局	44	2.93%	-32.31%	0
7	城投集团	33	2.20%	-41.07%	10
8	人社局	32	2.13%	-36.00%	4
9	住建局	28	1.87%	-67.82%	5
10	交通运输局	27	1.80%	-60.29%	6
11	卫健局	26	1.73%	13.04%	5
12	城发集团	22	1.47%	-47.62%	11
13	供暖热线	20	1.33%	-31.03%	1
14	文旅集团	17	1.13%	-29.17%	2
15	水务集团	13	0.87%	-7.14%	3

16	临港交警大队	12	0.80%	140.00%	0
17	农业农村局	10	0.67%	-16.67%	6
18	人民医院	10	0.67%	-37.50%	4
19	医疗保障局	8	0.53%	0.00%	1
20	鸡龙河管理服务中心	7	0.47%	250.00%	0
合计		707	47.13%	-26.81%	100
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	101	6.73%	-15.83%	占道经营、道路不洁、施工扰民	综合行政执法局、坪上镇、十字路街道
2	消费者维权	91	6.07%	19.74%	商品消费、服务消费、网络消费维权	市场监管局
3	干部作风	87	5.80%	-28.69%	工作效率、服务质量	坪上镇、十字路街道、石莲子镇
4	农民工工资支付	60	4.00%	-63.64%	工资拖欠	城投集团、住建局
5	交通秩序	56	3.73%	-22.22%	违法停车、道路交通安全违法行为、交通事故	交警大队
6	物业管理	54	3.60%	-27.03%	物业服务	十字路街道
7	农村道路维修	45	3.00%	-59.46%	道路破损	道口镇、团林镇
8	工作效率	44	2.93%	10.00%	超时超限	教育和体育局
9	教育管理	42	2.80%	-33.33%	教学管理、违规补课	教育和体育局
10	环境保护管理	41	2.73%	-8.89%	噪音扰民、养殖污染	综合行政执法局、公安局

【“12345·临沂首发”客户端】

本周，“12345·临沂首发”客户端共受理诉求 68 件，较上周下降 205.88%。反映前五位的热点问题是物业管理 6 件（占客户端诉求总量的 8.82%）、交通秩序 5 件（占 7.35%）、干部作风 4 件，（占 5.88%）、房屋征收补偿安置 4 件（占 5.88%）、消费者维权 3 件（占 4.41%）。

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 10 月 12 日