

热线周报

第 37 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 10 月 25 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42周（10月16日至10月22日），12345政务服务便民热线共受理市民诉求2088件，日均298件，环比上升11.0%。

（二）从诉求渠道看，市级热线1851件，“12345·临沂首发”客户端202件，省级热线3件，省“接诉即办”1件，省：“网络问政”1件，12345微信公众号18件，其他渠道12件。另外，受理新新向党随手拍242件。

（三）从诉求类别看，求助类1632件，占78.2%；投诉类246件，占11.8%；举报类191件，占9.10%；建议类8件，占0.4%；感谢类6件，占0.3%；咨询类5件，占0.2%。

【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 | 175 | 8.38% | 21.53% | 12 |
| 2 | 壮岗镇 | 119 | 5.70% | 75.00% | 13 |
| 3 | 坪上镇 | 105 | 5.03% | 38.16% | 13 |
| 4 | 团林镇 | 73 | 3.50% | 28.07% | 11 |
| 5 | 石莲子镇 | 69 | 3.30% | 7.81% | 11 |
| 6 | 板泉镇 | 65 | 3.11% | 4.84% | 10 |
| 7 | 相沟镇 | 63 | 3.02% | 61.54% | 7 |
| 8 | 大店镇 | 58 | 2.78% | -14.71% | 12 |
| 9 | 涝坡镇 | 49 | 2.35% | 8.89% | 7 |
| 10 | 坊前镇 | 45 | 2.16% | -11.76% | 6 |

| | | | | | |
|---------------|-----|------|--------|---------|-----|
| 11 | 筵宾镇 | 45 | 2.16% | 0.00% | 11 |
| 12 | 道口镇 | 42 | 2.01% | 55.56% | 6 |
| 13 | 文疃镇 | 39 | 1.87% | 21.88% | 3 |
| 14 | 岭泉镇 | 35 | 1.68% | -2.78% | 4 |
| 15 | 朱芦镇 | 33 | 1.58% | -15.38% | 6 |
| 16 | 洙边镇 | 25 | 1.20% | -34.21% | 4 |
| 合计 | | 1040 | 49.81% | 16.72% | 136 |
| 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 | 118 | 5.65% | 31.11% | 47 |
| 2 | 市场监管局 | 116 | 5.56% | 13.73% | 38 |
| 3 | 综合行政执法局 | 84 | 4.02% | 15.07% | 24 |
| 4 | 教育和体育局 | 73 | 3.50% | -35.96% | 44 |
| 5 | 住建局 | 67 | 3.21% | 17.54% | 21 |
| 6 | 公安局 | 66 | 3.16% | -7.04% | 16 |
| 7 | 供暖热线 | 55 | 2.63% | 25.00% | 7 |
| 8 | 人社局 | 53 | 2.54% | -7.02% | 9 |
| 9 | 交警大队 | 48 | 2.30% | 0.00% | 8 |
| 10 | 交通运输局 | 40 | 1.92% | 33.33% | 5 |
| 11 | 卫健局 | 35 | 1.68% | 84.21% | 8 |
| 12 | 城发集团 | 34 | 1.63% | 0.00% | 22 |
| 13 | 农业农村局 | 30 | 1.44% | 57.89% | 4 |
| 14 | 城投集团 | 28 | 1.34% | -31.71% | 18 |
| 15 | 自然资源和规划局 | 27 | 1.29% | 28.57% | 4 |

| | | | | | |
|---------------|---------|-----|--------|---------|-----|
| 16 | 人民医院 | 16 | 0.77% | 23.08% | 1 |
| 17 | 临沂市农业学校 | 15 | 0.72% | 25.00% | 1 |
| 18 | 消防救援大队 | 14 | 0.67% | 180.00% | 0 |
| 19 | 临港公安分局 | 12 | 0.57% | -33.33% | 0 |
| 20 | 商务局 | 10 | 0.48% | 25.00% | 0 |
| 合计 | | 941 | 45.07% | 7.42% | 277 |
| 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 | 158 | 7.57% | 31.67% | 占道经营、道路不洁、 | 综合行政执法局、 坪上镇、壮岗镇、 住建局 |
| 2 | 干部作风 | 121 | 5.80% | 3.42% | 工作效率、服务质量 | 十字路街道、板泉 镇、坪上镇 |
| 3 | 消费者维权 | 101 | 4.84% | 21.69% | 商品消费、网络消费维 权、服务消费 | 市场监管局 |
| 4 | 物业管理 | 91 | 4.36% | 37.88% | 物业服务 | 十字路街道 |
| 5 | 农民工工资支付 | 78 | 3.74% | -28.44% | 工资拖欠 | 城投集团、城发集 团 |
| 6 | 拖欠工资 | 61 | 2.92% | 12.96% | 职工工资拖欠 | 人社局 |
| 7 | 供暖 | 60 | 2.87% | 20.00% | 供暖服务、开户、供暖 费用 | 清新热力公司 |
| 8 | 农村道路维修 | 54 | 2.59% | -3.57% | 道路破损 | 壮岗镇 |
| 9 | 交通秩序 | 52 | 2.49% | 1.96% | 违法停车 | 交警大队 |
| 10 | 环境保护管理 | 47 | 2.25% | 34.29% | 噪音扰民、养殖污染 | 综合行政执法局、 筵宾镇 |

【“12345·临沂首发”客户端】

本周，“12345·临沂首发”客户端共受理诉求 86 件，较上周上升 26.47%。反映前五位的热门问题是市容环境 27 件（占客户端诉求总量的 13.37%）、交通秩序 15 件（占 7.43%）、占道晒粮 15 件，（占 7.43%）、干部作风 11 件（占 5.45%）、物业管理 10 件（占 4.95%）。

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 10 月 25 日