

# 热线周报

第 47 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2024 年 1 月 4 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52周（12月25日至12月31日），12345政务服务便民热线共受理市民诉求2648件，日均378件，环比下降17.82%。

（二）从诉求渠道看，市级热线2300件，“12345·临沂首发”客户端319件，省“接诉即办”1件，省“网络问政”2件，12345微信公众号9件，其他渠道17件。另外，受理新新向党随手拍280件。

（三）从诉求类别看，求助类2586件，占85.27%；投诉类211件，占7.97%；举报类152件，占5.74%；建议类12件，占0.45%；感谢类11件，占0.42%；咨询类4件，占0.15%。

## 【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	254	9.59%	-3.79%	14
2	坪上镇	117	4.42%	-24.52%	8
3	壮岗镇	101	3.81%	62.90%	6
4	团林镇	85	3.21%	-17.48%	7
5	大店镇	84	3.17%	3.70%	8
6	板泉镇	74	2.79%	15.63%	4
7	筵宾镇	68	2.57%	44.68%	6
8	石莲子镇	67	2.53%	-20.24%	7
9	洙边镇	63	2.38%	3.28%	2
10	坊前镇	61	2.30%	-3.17%	6
11	朱芦镇	58	2.19%	13.73%	4

12	涝坡镇	55	2.08%	37.50%	3
13	岭泉镇	51	1.93%	50.00%	4
14	道口镇	50	1.89%	13.64%	3
15	相沟镇	46	1.74%	27.78%	5
16	文疃镇	39	1.47%	-32.76%	2
合计		1273	48.07%	2.09%	89
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	卫健局	124	4.68%	5.98%	40
2	住建局	114	4.31%	7.55%	23
3	市场监管局	107	4.04%	-0.93%	20
4	人社局	93	3.51%	8.14%	11
5	住房保障中心	92	3.47%	4.55%	35
6	教育和体育局	90	3.40%	-3.23%	10
7	供暖热线	84	3.17%	-88.60%	161
8	交警大队	74	2.79%	7.25%	6
9	城投集团	64	2.42%	-24.71%	12
10	综合行政执法局	60	2.27%	-6.25%	5
11	城发集团	56	2.11%	12.00%	4
12	财政局	41	1.55%	41.38%	9
13	交通运输局	33	1.25%	-29.79%	0
14	公安局	32	1.21%	-5.88%	4
15	自然资源和规划局	29	1.10%	93.33%	4
16	医疗保障局	24	0.91%	33.33%	2

17	商务局	23	0.87%	15.00%	7
18	文旅集团	22	0.83%	-26.67%	16
19	农业农村局	21	0.79%	-27.59%	1
20	退役军人事务局	20	0.76%	17.65%	0
合计		1203	45.43%	-34.69%	370
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	市容环境	196	7.40%	-1.51%	占道经营、道路不洁	综合行政执法局、 十字路街道、
2	干部作风	173	6.53%	3.59%	工作效率、服务质量	壮岗镇、十字路街 道、大店镇
3	农民工工资支付	147	5.55%	-2.65%	拖欠工资	住建局、城投集团
4	物业管理	134	5.06%	7.20%	物业服务	十字路街道、城发 集团
5	供暖	108	4.08%	-85.88 %	温度不达标	清新热力公司
6	消费者维权	98	3.70%	1.03%	商品消费、服务消费、 网络服务消费	市场监管局
7	拖欠工资	78	2.95%	9.86%	拖欠职工工资	人社局
8	交通秩序	76	2.87%	0.00%	违法停车、道路交通 安全违法行为	交警大队
9	医政医药监管	74	2.79%	17.46%	医疗机构管理	卫健局
10	农村生活用水	70	2.64%	-12.50 %	停水、供水设施维修	团林镇

### 【“12345·临沂首发”客户端】

本周，“12345·临沂首发”客户端共受理诉求 319 件，较上周下降 0.30%。反映前五位的热门问题是市容环境 42 件（占客户端诉求总量的 13.17%）、物业管理 31 件（占 9.72%）、干部作风 16 件（占 5.02%）、农村道路维修 15 件（占 4.70%）、破坏农耕地 15 件（占 4.70%）。

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2024 年 1 月 4 日