

热线周报

第 32 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 9 月 21 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37周（9月11日至9月17日），12345政务服务便民热线共受理市民诉求1864件，日均266件，环比下降2.56%。

（二）从诉求渠道看，市级热线1759件，“12345·临沂首发”客户端86件，省级热线2件，省“接诉即办”1件，12345微信公众号10件，其他渠道6件。另外，受理新新向党随手拍289件。

（三）从诉求类别看，求助类1365件，占73.23%；投诉类288件，占15.45%；举报类204件，占10.94%；建议类4件，占0.21%；感谢类3件，占0.16%。

【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	168	9.01%	-18.05%	74
2	坪上镇	94	5.04%	36.23%	12
3	团林镇	63	3.38%	70.27%	7
4	板泉镇	62	3.33%	55.00%	11
5	大店镇	52	2.79%	-16.13%	5
6	坊前镇	51	2.74%	-7.27%	15
7	筵宾镇	47	2.52%	88.00%	8
8	壮岗镇	46	2.47%	27.78%	5
9	道口镇	45	2.41%	104.55%	1
10	石莲子镇	45	2.41%	-16.67%	14
11	相沟镇	37	1.98%	-24.49%	13

12	文疃镇	36	1.93%	140.00%	2
13	洙边镇	29	1.56%	-12.12%	2
14	涝坡镇	27	1.45%	-18.18%	3
15	岭泉镇	26	1.39%	73.33%	5
16	朱芦镇	23	1.23%	-17.86%	3
合计		851	45.65%	9.38%	180
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	118	6.33%	-13.24%	22
2	住房保障中心	118	6.33%	-17.48%	45
3	市场监管局	114	6.12%	-19.15%	34
4	综合行政执法局	84	4.51%	-28.21%	13
5	公安局	55	2.95%	-22.54%	7
6	交警大队	55	2.95%	-15.38%	9
7	人社局	52	2.79%	23.81%	5
8	城发集团	38	2.04%	111.11%	12
9	交通运输局	37	1.98%	-11.90%	3
10	住建局	36	1.93%	9.09%	11
11	城投集团	35	1.88%	-10.26%	4
12	临沂市农业学校	28	1.50%	133.33%	3
13	卫健局	27	1.45%	-32.50%	12
14	自然资源和规划局	26	1.39%	-10.34%	3
15	临港公安分局	17	0.91%	13.33%	1
16	农业农村局	15	0.80%	-34.78%	5

17	临港交警大队	13	0.70%	0.00%	2
18	人民医院	12	0.64%	20.00%	0
19	消防救援大队	12	0.64%	50.00%	2
20	工业和信息化局	11	0.59%	0.00%	2
合计		903	48.44%	-10.42%	195
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	117	5.96%	-5.65%	占道经营、道路不洁、暴露垃圾	综合行政执法局、十字路街道
2	物业管理	110	5.60%	69.23%	物业服务	十字路街道、坪上镇、住房保障中心、城发集团
3	干部作风	104	5.30%	-4.59%	工作效率、服务质量	坪上镇、板泉镇、坊前镇
4	消费者维权	99	5.04%	-16.81%	商品消费、网络消费维权、服务消费	市场监管局
5	农民工工资支付	72	3.67%	26.32%	工资拖欠	城投集团、住建局
6	美丽宜居乡村	67	3.41%	42.55%	违章建房	板泉镇、十字路街道、石莲子镇
7	农村道路维修	54	2.75%	0.00%	道路破损	筵宾镇、团林镇
8	交通秩序	51	2.60%	-7.27%	违法停车、道路交通安全违法行为	交警大队、临港交警大队
9	环境保护管理	49	2.49%	8.89%	噪音扰民、养殖污染	综合行政执法局、公安局、坪上镇
10	占道晒粮	48	2.44%	45.45%	晾晒粮食	筵宾镇、板泉镇、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 86 件，反映前三位的热门问题是物业管理 12 件（占客户端诉求总量的 13.95%）、市容环境 6 件（占 6.98%）、医政医药监管、美丽宜居乡村、交通秩序、交通设施各 4 件（各占 4.65%）。

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 9 月 21 日