

热线周报

第 25 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 8 月 1 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】

【市民诉求】

（一）从诉求数量看，2023年第30周（7月24日至7月30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8.60%。

（二）从诉求渠道看，市级热线1786件，省级热线2件，“12345·临沂首发”客户端110件，省“网络问政”1件，12345微信公众号7件，其他渠道7件。另外，受理新新向党随手拍365件。

（三）从诉求类别看，求助类1442件，占75.38%；投诉类289件，占15.11%；举报类170件，占8.89%；感谢类5件，占0.26%；建议类4件，占0.21%；咨询类3件，占0.16%。

【诉求区域分布】

（一）镇街分布情况

序号	县区	承办数量	占比情况	环比变化	累计重办数量
1	十字路街道	156	8.15%	-21.21%	55
2	坪上镇	96	5.02%	-25.58%	25
3	相沟镇	84	4.39%	35.48%	18
4	壮岗镇	69	3.61%	-13.75%	27
5	板泉镇	65	3.40%	6.56%	8
6	团林镇	62	3.24%	0.00%	15
7	坊前镇	57	2.98%	-12.31%	6
8	筵宾镇	55	2.88%	52.78%	5
9	涝坡镇	50	2.61%	8.70%	9
10	石莲子镇	50	2.61%	-9.09%	6
11	大店镇	49	2.56%	-23.44%	10

12	道口镇	48	2.51%	11.63%	2
13	文疃镇	41	2.14%	17.14%	0
14	朱芦镇	35	1.83%	52.17%	3
15	洙边镇	28	1.46%	-51.72%	7
16	岭泉镇	20	1.05%	-33.33%	6
合计		965	50.44%	-9.90%	202
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	市场监管局	140	7.32%	-9.09%	28
2	住房保障中心	103	5.38%	-2.83%	42
3	教育和体育局	85	4.44%	46.55%	6
4	交警大队	66	3.45%	-15.38%	9
5	综合行政执法局	64	3.35%	-13.51%	10
6	公安局	60	3.14%	-10.45%	9
7	住建局	55	2.88%	14.58%	8
8	人社局	41	2.14%	-32.79%	13
9	交通运输局	40	2.09%	-14.89%	7
10	城投集团	34	1.78%	-19.05%	2
11	卫健局	33	1.73%	17.86%	4
12	自然资源和规划局	25	1.31%	-32.43%	9
13	临港公安分局	25	1.31%	38.89%	1
14	农业农村局	18	0.94%	-10.00%	5
15	临港交警大队	14	0.73%	40.00%	0
16	城发集团	13	0.68%	-38.10%	3

17	税务局	10	0.52%	—	1
18	公路中心	10	0.52%	-47.37%	7
19	医疗保障局	9	0.47%	-10.00%	1
20	广电网络公司	8	0.42%	33.33%	2
合计		845	44.17%	-8.25%	165
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	98	5.12%	13.95%	占道经营、道路不洁、暴露垃圾	综合行政执法局、坪上镇、十字路街道
2	干部作风	93	4.86%	-16.22%	工作效率、服务质量	涝坡镇、坪上镇、文瞳镇、板泉镇
3	消费者维权	89	4.65%	-19.09%	商品消费、服务消费、网络消费维权	市场监管局
4	农村道路维修	79	4.13%	23.44%	道路破损	筵宾镇、壮岗镇、团林镇
5	交通秩序	66	3.45%	-2.94%	道路交通安全违法行为、违法停车、交通事故	交警大队、临港交警大队
6	案件处理	62	3.24%	1.64%	其他案件处理问题、打架斗殴	公安局、临港公安分局
7	房屋维修	62	3.24%	44.19%	房屋渗水	住房保障中心、十字路街道
8	伐移树木	60	3.14%	1.69%	耕地内树木砍伐	相沟镇、坊前镇
9	污水	60	3.14%	36.36%	下水道堵塞或破损	相沟镇、筵宾镇、壮岗镇
10	物业管理	60	3.14%	-23.08%	物业服务	十字路街道、坪上镇

【“12345·临沂首发”客户端】

本周，“12345·临沂首发”客户端共受理诉求 110 件，反映前五位的热门问题是市容环境 15 件（占客户端诉求总量的 13.64%）、物业管理 7 件（占 6.36%）、污水 7 件（占 6.36%）、农村道路维修、环境保护管理、交通秩序、道路养护均 5 件（分别占 4.55%）。

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 8 月 1 日