

热线周报

第 33 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 9 月 27 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38周（9月18日至9月24日），12345政务服务便民热线共受理市民诉求2017件，日均288件，环比增长8.21%。

（二）从诉求渠道看，市级热线1856件，“12345·临沂首发”客户端137件，省级热线1件，省“网络问政”2件，12345微信公众号11件，其他渠道10件。另外，受理新新向党随手拍282件。

（三）从诉求类别看，求助类1579件，占78.28%；投诉类267件，占13.24%；举报类163件，占8.08%；建议类4件，占0.20%；感谢类4件，占0.20%。

【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 | 139 | 6.89% | -17.26% | 33 |
| 2 | 坪上镇 | 128 | 6.35% | 36.17% | 8 |
| 3 | 筵宾镇 | 76 | 3.77% | 61.70% | 7 |
| 4 | 板泉镇 | 72 | 3.57% | 16.13% | 9 |
| 5 | 石莲子镇 | 55 | 2.73% | 22.22% | 16 |
| 6 | 团林镇 | 52 | 2.58% | -17.46% | 6 |
| 7 | 大店镇 | 51 | 2.53% | -1.92% | 3 |
| 8 | 文疃镇 | 51 | 2.53% | 41.67% | 0 |
| 9 | 壮岗镇 | 51 | 2.53% | 10.87% | 10 |
| 10 | 坊前镇 | 48 | 2.38% | -5.88% | 7 |

| | | | | | |
|---------------|-----|-----|--------|---------|-----|
| 11 | 涝坡镇 | 41 | 2.03% | 51.85% | 3 |
| 12 | 相沟镇 | 41 | 2.03% | 10.81% | 9 |
| 13 | 道口镇 | 38 | 1.88% | -15.56% | 1 |
| 14 | 岭泉镇 | 34 | 1.69% | 30.77% | 5 |
| 15 | 洙边镇 | 33 | 1.64% | 13.79% | 3 |
| 16 | 朱芦镇 | 33 | 1.64% | 43.48% | 5 |
| 合计 | | 943 | 46.75% | 10.81% | 125 |
| 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 | 146 | 7.24% | 23.73% | 36 |
| 2 | 市场监管局 | 111 | 5.50% | -2.63% | 32 |
| 3 | 教育和体育局 | 103 | 5.11% | -12.71% | 15 |
| 4 | 交警大队 | 75 | 3.72% | 36.36% | 9 |
| 5 | 综合行政执法局 | 68 | 3.37% | -19.05% | 12 |
| 6 | 住建局 | 56 | 2.78% | 55.56% | 12 |
| 7 | 公安局 | 54 | 2.68% | -1.82% | 6 |
| 8 | 交通运输局 | 46 | 2.28% | 24.32% | 7 |
| 9 | 人社局 | 46 | 2.28% | -11.54% | 7 |
| 10 | 城投集团 | 41 | 2.03% | 17.14% | 7 |
| 11 | 卫健局 | 35 | 1.74% | 29.63% | 7 |
| 12 | 自然资源和规划局 | 28 | 1.39% | 7.69% | 3 |
| 13 | 城发集团 | 27 | 1.34% | -28.95% | 12 |
| 14 | 农业农村局 | 24 | 1.19% | 60.00% | 10 |
| 15 | 退役军人事务局 | 19 | 0.94% | 280.00% | 5 |

| | | | | | |
|---------------|---------|-----|--------|----------|-----|
| 16 | 人民医院 | 18 | 0.89% | 50.00% | 1 |
| 17 | 临沂市农业学校 | 16 | 0.79% | -42.86% | 3 |
| 18 | 供销社 | 13 | 0.64% | 1200.00% | 0 |
| 19 | 生态环境局 | 13 | 0.64% | 85.71% | 0 |
| 20 | 广电网络公司 | 12 | 0.59% | 100.00% | 3 |
| 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 | 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 | 134 | 6.64% | 14.53% | 占道经营、道路不洁、 | 综合行政执法局、 筵宾镇、坪上镇 |
| 2 | 干部作风 | 133 | 6.59% | 27.88% | 工作效率、服务质量 | 板泉镇、相沟镇、 十字路街道、大店镇 |
| 3 | 农民工工资支付 | 117 | 5.80% | 62.50% | 工程项目工资拖欠 | 住建局、城投集团 |
| 4 | 消费者维权 | 97 | 4.81% | -2.02% | 商品消费、服务消费 网络消费维权、 | 市场监管局 |
| 5 | 物业管理 | 83 | 4.12% | -24.55% | 门禁管理、物业费变 更 | 十字路街道、坪上 镇 |
| 6 | 交通秩序 | 72 | 3.57% | 41.18% | 违法停车、道路交通 安全违法行为 | 交警大队、临港交 警大队 |
| 7 | 拖欠工资 | 64 | 3.17% | 36.17% | 职工工资拖欠 | 人社局 |
| 8 | 税收征管 | 59 | 2.93% | 195.00 % | 税收减免(契税退还) | 住房保障中心 |
| 9 | 占道晒粮 | 56 | 2.78% | 16.67% | 晾晒粮食 | 筵宾镇、十字路街 道 |
| 10 | 农村道路维修 | 54 | 2.68% | 0.00% | 道路破损 | 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 137 件，较上周增长 59.30%。反映前三位的热点问题是市容环境 15 件（占客户端诉求总量的 10.95%）、占道晒粮 13 件，（占 9.49%）、消费者维权 9 件，（占 6.57%）、干部作风 8 件（占 5.84%）、农村道路维修 7 件（占 5.11%）。

案例：占道晒粮阻碍交通。

1、市民反映：筵宾镇前新庄村，我们村中心街道上前期有村民晒玉米，现在玉米都收拾好了，但是留下了很多秸秆碎末，风一吹到处都是，骑车迷眼睛，希望村里安排人员清理一下。

2、市民反映：坪上镇大牛庙社区，小区内本身路就窄，还有些人心里没个数非要把玉米，果子，都晒在路上，孩子放学还有校车，只能通行一辆车，不小心压了玉米还骂骂咧咧，村里也不管，根本没作为，多少次了，花生，玉米，摆地摊，一点素质没有，明明地下室门口有地方，非要摆在大马路上。

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 9 月 27 日