

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