

热线周报

第 42 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 11 月 30 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47周（11月20日至11月26日），12345政务服务便民热线共受理市民诉求2024件，日均289件，环比下降18.88%。

（二）从诉求渠道看，市级热线1815件，“12345·临沂首发”客户端185件，省“接诉即办”2件，省“网络问政”1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267件。

（三）从诉求类别看，求助类1621件，占80.09%；投诉类216件，占10.657%；举报类170件，占8.40%；建议类7件，占0.35%；咨询类6件，占0.30%；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	167	8.25%	-18.14%	12
2	坪上镇	107	5.29%	-6.14%	11
3	石莲子镇	100	4.94%	72.41%	3
4	大店镇	78	3.85%	23.81%	4
5	团林镇	67	3.31%	55.81%	6
6	壮岗镇	64	3.16%	20.75%	3
7	板泉镇	61	3.01%	-27.38%	5
8	坊前镇	54	2.67%	-11.48%	4
9	涝坡镇	50	2.47%	4.17%	0
10	洙边镇	45	2.22%	-23.73%	5
11	筵宾镇	38	1.88%	0.00%	5

12	相沟镇	36	1.78%	-26.53%	7
13	朱芦镇	33	1.63%	-32.65%	1
14	岭泉镇	31	1.53%	19.23%	4
15	文疃镇	26	1.28%	-44.68%	1
16	道口镇	18	0.89%	-33.33%	13
合计		975	48.17%	-4.69%	84

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	112	5.53%	-4.27%	47
2	市场监管局	108	5.34%	-10.00%	20
3	供暖热线	106	5.24%	-80.69%	33
4	综合行政执法局	79	3.90%	-4.82%	30
5	交警大队	59	2.92%	-21.33%	4
6	教育和体育局	58	2.87%	28.89%	10
7	公安局	54	2.67%	25.58%	2
8	住建局	49	2.42%	-15.52%	13
9	城投集团	46	2.27%	-4.17%	14
10	卫健局	42	2.08%	75.00%	12
11	人社局	40	1.98%	-11.11%	8
12	交通运输局	34	1.68%	-33.33%	0
13	城发集团	29	1.43%	-23.68%	9
14	自然资源和规划局	22	1.09%	10.00%	3
15	农业农村局	20	0.99%	25.00%	7
16	人民医院	16	0.79%	45.45%	2

17	医疗保障局	16	0.79%	60.00%	0
18	财政局	14	0.69%	55.56%	5
19	供销联社	13	0.64%	225.00%	0
20	商务局	13	0.64%	30.00%	0
合计		930	45.95%	-32.41%	219
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	158	7.81%	-2.47%	占道经营、道路不洁	综合行政执法局、团林镇、筵宾镇
2	干部作风	157	7.76%	27.64%	工作效率、服务质量	板泉镇、大店镇、十字路街道
3	供暖	127	6.27%	-77.80%	温度不达标、供暖服务、供暖设施	清新热力公司
4	物业管理	102	5.04%	-3.77%	物业服务	十字路街道、坪上镇、城发集团
5	消费者维权	94	4.64%	-9.62%	商品消费、服务消费	市场监管局
6	农民工工资支付	82	4.05%	-12.77%	拖欠工资	城投集团、住建局
7	交通秩序	59	2.92%	-25.32%	违法停车、交通事故	交警大队
8	农村道路维修	58	2.87%	13.73%	道路破损	大店镇、石莲子镇
9	美丽宜居乡村	45	2.22%	9.76%	违章建房	十字路街道、坪上镇、
10	拖欠工资	42	2.08%	13.51%	拖欠职工工资	人社局

【“12345·临沂首发”客户端】

本周，“12345·临沂首发”客户端共受理诉求 185 件，较上周下降 11.90%。反映前五位的热门问题是市容环境 11 件（占客户端诉求总量的 11.89%）、农村道路维修 11 件（占 5.95%）、拖欠工资 9 件（占 4.86%）、消费者维权 9 件（占 4.86%）、环境保护管理 8 件（占 4.32%）。

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 11 月 30 日