

热线周报

第 23 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 7 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】

【市民诉求】

（一）从诉求数量看，2023年第28周（7月10日至7月16日），12345政务服务便民热线共受理市民诉求2073件，日均296件，较上周增加11.63%。

（二）从诉求渠道看，市级热线1867件，省级热线1件，“12345·临沂首发”客户端73件，省“网络问政”2件，“临沂12345”微信公众号18件，新新向党随手拍106件，其他渠道6件。

（三）从诉求类别看，求助类1572件，占75.83%；投诉类292件，占14.09%；举报类202件，占9.74%；感谢类2件，占0.10%；建议类5件，占0.24%。

【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	233	11.24%	19.49%	40
2	板泉镇	111	5.35%	48.00%	7
3	坪上镇	99	4.78%	7.61%	15
4	坊前镇	76	3.67%	7.04%	5
5	大店镇	75	3.62%	19.05%	13
6	壮岗镇	71	3.42%	54.35%	13
7	石莲子镇	67	3.23%	-5.63%	11
8	涝坡镇	60	2.89%	13.21%	10
9	团林镇	59	2.85%	31.11%	17

10	相沟镇	59	2.85%	43.90%	4
11	筵宾镇	51	2.46%	131.82%	7
12	岭泉镇	46	2.22%	58.62%	7
13	朱芦镇	46	2.22%	109.09%	1
14	道口镇	41	1.98%	17.14%	5
15	洙边镇	40	1.93%	33.33%	12
16	文疃镇	20	0.96%	-39.39%	6
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	130	6.27%	-5.80%	20
2	住房保障中心	107	5.16%	5.94%	42
3	综合行政执法局	79	3.81%	12.86%	17
4	交警大队	68	3.28%	-33.33%	17
5	教育和体育局	66	3.18%	13.79%	5
6	住建局	64	3.09%	14.29%	24
7	人社局	57	2.75%	3.64%	2
8	公安局	55	2.65%	0.00%	10
9	交通运输局	42	2.03%	-23.64%	10
10	卫健局	22	1.06%	-15.38%	5
11	城投集团	20	0.96%	53.85%	5
12	人民医院	20	0.96%	150.00%	3
13	公路中心	19	0.92%	35.71%	3
14	自然资源和规划局	19	0.92%	11.76%	6
15	临港交警大队	18	0.87%	50.00%	1

16	城发集团	11	0.53%	-31.25%	2
17	供电公司	11	0.53%	10.00%	0
18	农业农村局	11	0.53%	-8.33%	3
19	广电网络公司	9	0.43%	80.00%	0
20	临港公安分局	9	0.43%	-18.18%	2
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	159	7.67%	59.00%	道路不洁、占道经营、暴露垃圾、环卫设施	综合行政执法局、坪上镇、坊前镇
2	干部作风	111	5.35%	5.71%	超时超限、乱作为、不作为、服务态度差	板泉镇、涝坡镇、大店镇
3	消费者维权	101	4.87%	16.09%	服务消费、商品消费、网络消费维权、预售消费	市场监管局
4	污水	88	4.25%	109.52%	下水道堵塞或破损、污水外溢	十字路街道、板泉镇、道口镇、
5	物业管理	86	4.15%	-6.52%	物业服务	十字路街道、住房保障中心、
6	交通秩序	69	3.33%	-15.85%	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、
7	农村道路维修	66	3.18%	53.49%	农村道路维修	岭泉镇、筵宾镇、朱芦镇
8	房屋维修	55	2.65%	12.24%	房屋维修、老旧小区改造	住房保障中心、十字路街道
9	美丽宜居乡村	54	2.60%	25.58%	违章建房、非法/暴力拆迁	坪上镇、板泉镇、十字路街道
10	农民工工资支付	53	2.56%	0.00%	农民工工资支付	住建局、城投集团

【“12345·临沂首发”客户端】

本周，“12345·临沂首发”客户端共受理诉求 73 件，反映前五位的热门问题是市容环境 12 件（占客户端诉求总量 34 件的 16.44%）、道路积水 8 件（占 10.96%）、物业管理 7 件（占 9.59%）、环境保护管理 4 件（占 5.48%）、干部作风 3 件（占 4.11%）。

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 7 月 21 日