

# 热线周报

第 39 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 11 月 10 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44周（10月30日至11月5日），12345政务服务便民热线共受理市民诉求1901件，日均272件，环比下降16.91%。

（二）从诉求渠道看，市级热线1705件，“12345·临沂首发”客户端168件，省级热线5件，12345微信公众号11件，其他渠道12件。另外，受理新新向党随手拍225件。

（三）从诉求类别看，求助类1487件，占78.22%；投诉类215件，占11.31%；举报类182件，占9.57%；感谢类9件，占0.47%；建议类8件，占0.42%。

## 【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	189	9.94%	-21.58%	9
2	坪上镇	97	5.10%	-11.01%	16
3	团林镇	73	3.84%	37.74%	9
4	石莲子镇	62	3.26%	-39.22%	9
5	筵宾镇	57	3.00%	-21.92%	3
6	板泉镇	54	2.84%	-5.26%	12
7	坊前镇	53	2.79%	-27.40%	9
8	大店镇	51	2.68%	-17.74%	10
9	道口镇	43	2.26%	-23.21%	4
10	壮岗镇	43	2.26%	-17.31%	8
11	洙边镇	34	1.79%	-46.03%	5

12	相沟镇	33	1.74%	-41.07%	12
13	朱芦镇	33	1.74%	-32.65%	8
14	涝坡镇	28	1.47%	-49.09%	1
15	文疃镇	23	1.21%	-42.50%	1
16	岭泉镇	22	1.16%	-33.33%	2
合计		895	47.06%	-23.76%	118

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	102	5.37%	-3.77%	36
2	住房保障中心	99	5.21%	-13.16%	54
3	交警大队	98	5.16%	48.48%	11
4	综合行政执法局	90	4.73%	8.43%	16
5	住建局	84	4.42%	2.44%	5
6	教育和体育局	80	4.21%	-13.04%	12
7	人社局	50	2.63%	-20.63%	3
8	公安局	44	2.31%	-25.42%	5
9	交通运输局	40	2.10%	-2.44%	6
10	卫健局	36	1.89%	28.57%	12
11	城投集团	32	1.68%	-13.51%	22
12	供暖热线	28	1.47%	-50.00%	13
13	城发集团	24	1.26%	-47.83%	11
14	自然资源和规划局	18	0.95%	-28.00%	0
15	人民医院	15	0.79%	-37.50%	1
16	临港公安分局	14	0.74%	-12.50%	0

17	临沂市农业学校	14	0.74%	-12.50%	2
18	农业农村局	14	0.74%	7.69%	4
19	广电网络公司	10	0.53%	66.67%	2
20	消防救援大队	10	0.53%	-9.09%	1
合计		902	47.42%	-8.33%	216
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	166	8.73%	-29.96%	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	106	5.58%	-31.17%	工作效率、服务质量	石莲子镇、道口镇
3	物业管理	96	5.05%	12.94%	物业服务	十字路街道、住房 保障中心
4	消费者维权	87	4.58%	-20.91%	商品消费、网络消费维 权、服务消费	市场监管局
5	交通秩序	78	4.10%	4.00%	违法停车	交警大队
6	农民工工资支付	71	3.73%	-6.58%	工资拖欠	住建局、城投集团
7	交通设施	58	3.05%	114.81%	交通信号灯	交警大队
8	教育管理	48	2.52%	17.07%	教学管理	教育和体育局
9	美丽宜居乡村	48	2.52%	-7.69%	违章建房	十字路街道、石莲 子镇、筵宾镇
10	房屋维修	47	2.47%	20.51%	房屋质量问题	住房保障中心、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 168 件，较上周上升 63.11%。反映前五位的热门问题是市容环境 22 件（占客户端诉求总量的 13.10）、交通秩序 13 件（占 7.74%）、干部作风 11 件（占 6.55%）、物业管理 11 件（占 6.55%）、美丽宜居乡村 8 件（占 4.76%）。

莒南县 12345 政务服务热线受理中心  
2023 年 11 月 10 日