

# 热线周报

第 41 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 11 月 22 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46周（11月13日至11月19日），12345政务服务便民热线共受理市民诉求2495件，日均356件，环比增长43.56%。

（二）从诉求渠道看，市级热线2241件，“12345·临沂首发”客户端210件，省级热线5件，省“接诉即办”2件，省“网络问政”2件，12345微信公众号27件，其他渠道8件。另外，受理新新向党随手拍276件。

（三）从诉求类别看，求助类2127件，占85.25%；投诉类214件，占8.58%；举报类142件，占5.69%；建议类7件，占0.28%；咨询类3件，占0.12%；感谢类3件，占0.08%。

## 【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 | 204  | 8.18% | 29.11%  | 7      |
| 2  | 坪上镇   | 114  | 4.57% | 46.15%  | 14     |
| 3  | 板泉镇   | 84   | 3.37% | 29.23%  | 1      |
| 4  | 大店镇   | 63   | 2.53% | 1.61%   | 9      |
| 5  | 坊前镇   | 61   | 2.44% | 52.50%  | 2      |
| 6  | 洙边镇   | 59   | 2.36% | 73.53%  | 1      |
| 7  | 石莲子镇  | 58   | 2.32% | -10.77% | 7      |
| 8  | 壮岗镇   | 53   | 2.12% | -7.02%  | 3      |
| 9  | 相沟镇   | 49   | 1.96% | 13.95%  | 7      |
| 10 | 朱芦镇   | 49   | 1.96% | 88.46%  | 6      |
| 11 | 涝坡镇   | 48   | 1.92% | 41.18%  | 3      |

|               |     |      |        |         |    |
|---------------|-----|------|--------|---------|----|
| 12            | 文疃镇 | 47   | 1.88%  | 67.86%  | 5  |
| 13            | 团林镇 | 43   | 1.72%  | -4.44%  | 6  |
| 14            | 筵宾镇 | 38   | 1.52%  | 26.67%  | 4  |
| 15            | 道口镇 | 27   | 1.08%  | -46.00% | 14 |
| 16            | 岭泉镇 | 26   | 1.04%  | -10.34% | 3  |
| 合计            |     | 1023 | 41.00% | 21.21%  | 92 |
| 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  | 供暖热线     | 549  | 22.00% | 785.48% | 2      |
| 2  | 市场监管局    | 120  | 4.81%  | 29.03%  | 22     |
| 3  | 住房保障中心   | 117  | 4.69%  | 56.00%  | 28     |
| 4  | 综合行政执法局  | 83   | 3.33%  | -1.19%  | 38     |
| 5  | 交警大队     | 75   | 3.01%  | -19.35% | 6      |
| 6  | 住建局      | 58   | 2.32%  | 61.11%  | 8      |
| 7  | 交通运输局    | 51   | 2.04%  | 34.21%  | 1      |
| 8  | 城投集团     | 48   | 1.92%  | 29.73%  | 23     |
| 9  | 教育和体育局   | 45   | 1.80%  | -23.73% | 6      |
| 10 | 人社局      | 45   | 1.80%  | 28.57%  | 3      |
| 11 | 公安局      | 43   | 1.72%  | 26.47%  | 5      |
| 12 | 城发集团     | 38   | 1.52%  | 31.03%  | 4      |
| 13 | 卫健局      | 24   | 0.96%  | 0.00%   | 8      |
| 14 | 自然资源和规划局 | 20   | 0.80%  | 33.33%  | 2      |
| 15 | 临沂农校     | 17   | 0.68%  | 30.77%  | 0      |
| 16 | 农业农村局    | 16   | 0.64%  | 77.78%  | 9      |

|               |       |      |        |         |     |
|---------------|-------|------|--------|---------|-----|
| 17            | 人民医院  | 11   | 0.44%  | -26.67% | 1   |
| 18            | 商务局   | 10   | 0.40%  | 150.00% | 0   |
| 19            | 医疗保障局 | 10   | 0.40%  | 11.11%  | 0   |
| 20            | 财政局   | 9    | 0.36%  | -10.00% | 7   |
| 合计            |       | 1389 | 55.67% | 79.46%  | 173 |
| 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  | 供暖      | 572 | 22.93% | 717.14% | 温度不达标、供暖服务 | 清新热力              |
| 2  | 市容环境    | 162 | 6.49%  | 35.00%  | 占道经营、道路不洁  | 综合行政执法局           |
| 3  | 干部作风    | 123 | 4.93%  | -5.38%  | 工作效率、服务质量  | 板泉镇、十字路街道、大店镇     |
| 4  | 物业管理    | 106 | 4.25%  | 39.47%  | 物业服务       | 十字路街道、城发集团、住房保障中心 |
| 5  | 消费者维权   | 104 | 4.17%  | 28.40%  | 商品消费、服务消费  | 市场监管局             |
| 6  | 农民工工资支付 | 94  | 3.77%  | 34.29%  | 拖欠工资       | 城投集团、城发集团         |
| 7  | 交通秩序    | 79  | 3.17%  | -4.82%  | 违法停车、交通事故  | 交警大队              |
| 8  | 交通设施    | 59  | 2.36%  | 7.27%   | 交通信号灯、停车场  | 交警大队、住房保障中心       |
| 9  | 农村道路维修  | 51  | 2.04%  | -1.92%  | 道路破损       | 大店镇、石莲子镇          |
| 10 | 美丽宜居乡村  | 41  | 1.64%  | -8.89%  | 违章建房       | 坪上镇、十字路街道         |

### 【“12345·临沂首发”客户端】

本周，“12345·临沂首发”客户端共受理诉求 210 件，较上周上升 3.21%。反映前五位的热门问题是市容环境 28 件（占客户端诉求总量的 13.33%）、供暖 22 件（占 10.48%）、交通秩序 13 件（占 6.19%）、路灯 8 件（占 3.81%）、干部作风 9 件（占 3.33%）。

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 11 月 22 日