

热线周报

第 46 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 12 月 29 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51周（12月18日至12月24日），12345政务服务便民热线共受理市民诉求3222件，日均460件，环比上升45.92%。

（二）从诉求渠道看，市级热线2856件，“12345·临沂首发”客户端338件，省“接诉即办”2件，省级热线3件，12345微信公众号10件，其他渠道13件。另外，受理新新向党随手拍352件。

（三）从诉求类别看，求助类2756件，占85.54%；投诉类262件，占8.13%；举报类178件，占5.52%；建议类12件，占0.37%；感谢类8件，占0.25%；咨询类6件，占0.19%。

【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	264	8.19%	53.49%	13
2	坪上镇	155	4.81%	49.04%	7
3	团林镇	103	3.20%	63.49%	5
4	石莲子镇	84	2.61%	9.09%	5
5	大店镇	81	2.51%	20.90%	10
6	板泉镇	64	1.99%	6.67%	8
7	坊前镇	63	1.96%	14.55%	3
8	壮岗镇	62	1.92%	16.98%	2
9	洙边镇	61	1.89%	27.08%	2
10	文疃镇	58	1.80%	81.25%	0
11	朱芦镇	51	1.58%	41.67%	5

12	筵宾镇	47	1.46%	17.50%	6
13	道口镇	44	1.37%	-12.00%	3
14	涝坡镇	40	1.24%	14.29%	0
15	相沟镇	36	1.12%	9.09%	7
16	岭泉镇	34	1.06%	25.93%	2
合计		1247	38.70%	30.99%	78
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	737	22.87%	101.92%	132
2	卫健局	117	3.63%	108.93%	32
3	市场监管局	108	3.35%	6.93%	18
4	住建局	106	3.29%	85.96%	20
5	教育和体育局	93	2.89%	50.00%	10
6	住房保障中心	88	2.73%	10.00%	35
7	人社局	86	2.67%	36.51%	11
8	城投集团	85	2.64%	73.47%	20
9	交警大队	69	2.14%	27.78%	4
10	综合行政执法局	64	1.99%	12.28%	6
11	城发集团	50	1.55%	25.00%	6
12	交通运输局	47	1.46%	46.88%	3
13	公安局	34	1.06%	47.83%	2
14	文旅集团	30	0.93%	150.00%	11
15	财政局	29	0.90%	38.10%	13
16	农业农村局	29	0.90%	81.25%	0

17	商务局	20	0.62%	66.67%	2
18	医疗保障局	18	0.56%	20.00%	3
19	退役军人事务局	17	0.53%	-10.53%	2
20	临港公安分局	16	0.50%	166.67%	0
合计		1843	57.20%	61.67%	330
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	765	23.74%	97.16%	温度不达标	清新热力公司
2	市容环境	199	6.18%	64.46%	占道经营、道路不洁	综合行政执法局、 十字路街道、
3	干部作风	167	5.18%	22.79%	工作效率、服务质量	十字路街道、大店镇、 洙边镇
4	农民工工资支付	151	4.69%	49.50%	拖欠工资	城投集团、住建局
5	物业管理	125	3.88%	0.81%	物业服务	十字路街道
6	消费者维权	97	3.01%	4.30%	商品消费、服务消费、 网络服务消费	市场监管局
7	农村生活用水	80	2.48%	135.29%	停水、供水设施维修	坪上镇、团林镇
8	交通秩序	76	2.36%	8.57%	违法停车、道路交通安全 违法行为	交警大队
9	拖欠工资	71	2.20%	47.92%	拖欠职工工资	人社局
10	医政医药监管	63	1.96%	152.00%	医疗机构管理	卫健局

【“12345·临沂首发”客户端】

本周，“12345·临沂首发”客户端共受理诉求 338 件，较上周上升 55.76%。反映前五位的热门问题是市容环境 50 件（占客户端诉求总量的 14.79%）、供暖 34 件（占 10.06%）、干部作风 22 件（占 6.51%）、物业管理 18 件（占 5.33%）、农村生活用水 14 件（占 4.14%）。

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 12 月 29 日