

热线周报

第 27 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 8 月 16 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32周（8月7日至8月13日），12345政务服务便民热线共受理市民诉求1903件，日均272件，环比下降8.20%。

（二）从诉求渠道看，市级热线1757件，“12345·临沂首发”客户端118件，省“网络问政”6件，12345微信公众号14件，其他渠道8件。另外，受理新新向党随手拍267件。

（三）从诉求类别看，求助类1408件，占73.99%；投诉类300件，占15.76%；举报类189件，占9.93%；咨询类3件，占0.16%；建议类2件，占0.11%；感谢类1件，占0.05%。

【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	150	7.88%	-26.47%	42
2	板泉镇	95	4.99%	23.38%	7
3	坪上镇	83	4.36%	-4.60%	11
4	坊前镇	72	3.78%	4.35%	15
5	石莲子镇	61	3.21%	19.61%	10
6	大店镇	60	3.15%	15.38%	7
7	团林镇	58	3.05%	3.57%	8
8	壮岗镇	56	2.94%	5.66%	26
9	相沟镇	50	2.63%	-23.08%	8
10	朱芦镇	47	2.47%	104.35%	3
11	涝坡镇	43	2.26%	-20.37%	8

12	洮边镇	37	1.94%	-30.19%	6
13	道口镇	31	1.63%	-11.43%	3
14	筵宾镇	28	1.47%	-33.33%	9
15	岭泉镇	27	1.42%	12.50%	7
16	文疃镇	18	0.95%	-57.14%	6
合计		916	48.13%	-7.19%	176
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	132	6.94%	6.45%	20
2	住房保障中心	97	5.10%	4.30%	19
3	教育和体育局	86	4.52%	-19.63%	11
4	综合行政执法局	85	4.47%	14.86%	13
5	公安局	77	4.05%	16.67%	17
6	交警大队	68	3.57%	-6.85%	12
7	人社局	51	2.68%	-20.31%	7
8	住建局	51	2.68%	-36.25%	10
9	卫健局	33	1.73%	-19.51%	11
10	城投集团	31	1.63%	-29.55%	5
11	城发集团	29	1.52%	-3.33%	3
12	交通运输局	29	1.52%	-47.27%	1
13	临港公安分局	25	1.31%	92.31%	2
14	自然资源和规划局	23	1.21%	15.00%	1
15	农业农村局	19	1.00%	5.56%	3
16	人民医院	17	0.89%	-43.33%	6

17	退役军人事务局	14	0.74%	366.67%	1
18	医疗保障局	14	0.74%	27.27%	2
19	文旅集团	13	0.68%	0.00%	4
20	临港交警大队	12	0.63%	-7.69%	1
合计		906	47.61%	-6.79%	149
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	124	6.52%	14.81%	占道经营、道路不洁、施工扰民	综合行政执法局、坪上镇
2	消费者维权	108	5.68%	10.20%	商品消费、服务消费、网络消费维权	市场监管局
3	伐移树木	105	5.52%	94.44%	耕地内树木砍伐	板泉镇、相沟镇、坊前镇
4	干部作风	90	4.73%	-15.09%	工作效率、服务质量	板泉镇、涝坡镇、坊前镇
5	物业管理	81	4.26%	-3.57%	物业服务	十字路街道、坪上镇
6	案件处理	67	3.52%	39.58%	其他案件处理问题、盗窃、打架斗殴、诈骗	公安局、临港公安分局
7	交通秩序	59	3.10%	-16.90%	违法停车、道路交通安全违法行为	交警大队、临港交警大队
8	农村道路维修	57	3.00%	-22.97%	道路破损	壮岗镇、朱芦镇
9	美丽宜居乡村	56	2.94%	-1.75%	违章建房	坪上镇、十字路街道
10	农民工工资支付	54	2.84%	-36.47%	工资拖欠	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 118 件，反映前五位的热门问题是市容环境 17 件（占客户端诉求总量的 14.41%）、交通秩序 7 件（占 5.93%）、交通设施 6 件（占 5.08%）、教育管理、物业管理均 5 件（分别占 4.24%）。

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 8 月 16 日