

热线周报

第 34 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 10 月 8 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39周（9月25日至10月1日），12345政务服务便民热线共受理市民诉求2120件，日均303件，环比增长5.11%。

（二）从诉求渠道看，市级热线1888件，“12345·临沂首发”客户端208件，省级热线1件，省“网络问政”2件，12345微信公众号14件，其他渠道7件。另外，受理新新向党随手拍285件。

（三）从诉求类别看，求助类1690件，占79.72%；投诉类260件，占12.26%；举报类151件，占7.12%；建议类10件，占0.47%；咨询类6件，占0.28%；感谢类3件，占0.14%。

【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	173	8.16%	24.46%	14
2	坪上镇	92	4.34%	-28.13%	16
3	板泉镇	82	3.87%	13.89%	6
4	石莲子镇	81	3.82%	47.27%	6
5	大店镇	73	3.44%	43.14%	2
6	团林镇	68	3.21%	30.77%	5
7	洙边镇	61	2.88%	84.85%	4
8	壮岗镇	54	2.55%	5.88%	9
9	相沟镇	49	2.31%	19.51%	5
10	坊前镇	44	2.08%	-8.33%	3
11	文疃镇	42	1.98%	-17.65%	4

12	朱芦镇	42	1.98%	27.27%	3
13	涝坡镇	41	1.93%	0.00%	2
14	道口镇	40	1.89%	5.26%	1
15	岭泉镇	37	1.75%	8.82%	4
16	筵宾镇	34	1.60%	-55.26%	2
合计		1013	47.78%	7.42%	86
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	教育和体育局	126	5.94%	22.33%	4
2	市场监管局	98	4.62%	-11.71%	28
3	住房保障中心	96	4.53%	-34.25%	50
4	住建局	87	4.10%	55.36%	17
5	综合行政执法局	75	3.54%	10.29%	10
6	交警大队	70	3.30%	-6.67%	6
7	交通运输局	68	3.21%	47.83%	0
8	公安局	65	3.07%	20.37%	9
9	城投集团	56	2.64%	36.59%	10
10	人社局	50	2.36%	8.70%	4
11	城发集团	42	1.98%	55.56%	10
12	供暖热线	29	1.37%	383.33%	1
13	文旅集团	24	1.13%	140.00%	1
14	卫健局	23	1.08%	-34.29%	6
15	临港公安分局	17	0.80%	88.89%	0
16	人民医院	16	0.75%	-11.11%	2

17	水务集团	14	0.66%	27.27%	1
18	消防救援大队	13	0.61%	18.18%	4
19	农业农村局	12	0.57%	-50.00%	5
20	供销联社	11	0.52%	-15.38%	0
合计		992	46.79%	9.01%	168
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	农民工工资支付	165	7.78%	41.03%	工资拖欠	城投集团、住建局、城发集团
2	干部作风	122	5.75%	-8.27%	工作效率、服务质量	板泉镇、十字路街道、坪上镇、相沟镇
3	市容环境	120	5.66%	-10.45%	占道经营、道路不洁	综合行政执法局、石莲子镇
4	农村道路维修	111	5.24%	105.56%	道路破损	团林镇、交通运输局、壮岗镇
5	消费者维权	76	3.58%	-21.65%	商品消费、网络消费维权、服务消费	市场监管局
6	拖欠工资	75	3.54%	17.19%	职工工资拖欠	人社局、十字路街道
7	物业管理	74	3.49%	-10.84%	物业服务	十字路街道、坪上镇、住房保障中心
8	交通秩序	72	3.40%	0.00%	违法停车、道路交通安全违法行为、交通事故	交警大队
9	教育管理	63	2.97%	26.00%	违规补课、教学管理	教育和体育局
10	占道晒粮	62	2.92%	10.71%	晾晒粮食	壮岗镇、石莲子镇

【“12345·临沂首发”客户端】

本周，“12345·临沂首发”客户端共受理诉求 208 件，较上周增长 51.82%。反映前五位的热门问题是市容环境 23 件（占客户端诉求总量的 11.06%）、物业管理 16 件（占 7.69%）、农村道路维修 15 件，（占 7.21%）、占道晒粮 12 件（占 5.77%）、拖欠工资 12 件（占 5.77%）。

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 10 月 8 日