

热线周报

第 40 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 11 月 15 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45周（11月6日至11月12日），12345政务服务便民热线共受理市民诉求1738件，日均248件，环比下降8.57%。

（二）从诉求渠道看，市级热线1554件，“12345·临沂首发”客户端159件，省级热线1件，省“网络问政”2件，12345微信公众号18件，其他渠道4件。另外，受理新新向党随手拍307件。

（三）从诉求类别看，求助类1385件，占79.69%；投诉类197件，占11.33%；举报类145件，占8.34%；建议类8件，占0.46%。感谢类3件，占0.17%。

【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	158	9.09%	-16.40%	6
2	坪上镇	78	4.49%	-19.59%	14
3	板泉镇	65	3.74%	20.37%	8
4	石莲子镇	65	3.74%	4.84%	4
5	大店镇	62	3.57%	21.57%	0
6	壮岗镇	57	3.28%	32.56%	5
7	道口镇	50	2.88%	16.28%	2
8	团林镇	45	2.59%	-38.36%	1
9	相沟镇	43	2.47%	30.30%	7
10	坊前镇	40	2.30%	-24.53%	9
11	涝坡镇	34	1.96%	21.43%	2
12	洙边镇	34	1.96%	0.00%	5

13	筵宾镇	30	1.73%	-47.37%	1
14	岭泉镇	29	1.67%	31.82%	0
15	文疃镇	28	1.61%	21.74%	2
16	朱芦镇	26	1.50%	-21.21%	0
合计		844	48.56%	-5.70%	66
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	交警大队	93	5.35%	-5.10%	11
2	市场监管局	93	5.35%	-8.82%	37
3	综合行政执法局	84	4.83%	-6.67%	19
4	住房保障中心	75	4.32%	-24.24%	31
5	供暖热线	62	3.57%	121.43%	3
6	教育和体育局	59	3.39%	-26.25%	20
7	交通运输局	38	2.19%	-5.00%	3
8	城投集团	37	2.13%	15.63%	17
9	住建局	36	2.07%	-57.14%	12
10	人社局	35	2.01%	-30.00%	7
11	公安局	34	1.96%	-22.73%	2
12	城发集团	29	1.67%	20.83%	5
13	卫健局	24	1.38%	-33.33%	5
14	人民医院	15	0.86%	0.00%	0
15	自然资源和规划局	15	0.86%	-16.67%	1
16	临港交警大队	14	0.81%	55.56%	2
17	临沂市农业学校	13	0.75%	-7.14%	2

18	财政局	10	0.58%	42.86%	2
19	农业农村局	9	0.52%	-35.71%	3
20	交警大队	93	5.35%	-5.10%	11
合计		775	44.59%	-12.33%	182
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	干部作风	130	7.48%	22.64%	工作效率、服务质量	大店镇、石莲子镇、洙边镇
2	市容环境	120	6.90%	-27.71%	占道经营、暴露垃圾、道路不洁	综合行政执法局
3	交通秩序	83	4.78%	6.41%	违法停车	交警大队
4	消费者维权	81	4.66%	-6.90%	商品消费、网络消费维权、服务消费	市场监管局
5	物业管理	76	4.37%	-20.83%	物业服务	十字路街道、城发集团
6	供暖	70	4.03%	105.88%	供暖服务、供暖费用	清新热力
7	农民工工资支付	70	4.03%	-1.41%	拖欠工资	城投集团、住建局
8	交通设施	55	3.16%	-5.17%	交通信号灯	交警大队
9	农村道路维修	52	2.99%	23.81%	道路破损	十字路街道、坪上镇
10	美丽宜居乡村	45	2.59%	-6.25%	违章建房	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 159 件，较上周下

降 5.36%。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 10.69%）、农村道路维修 13 件（占 8.18%）、干部作风 12 件（占 7.55%）、供暖 9 件（占 5.66%）、交通秩序 9 件（占 5.66%）。

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 11 月 15 日