

热线周报

第 44 期

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 12 月 12 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49周(12月4日至12月10日),12345政务服务便民热线共受理市民诉求1803件,日均258件,环比下降19.58%。

(二)从诉求渠道看,市级热线1601件,“12345·临沂首发”客户端167件,省“接诉即办”1件,省级热线2件,省网络问政2件,12345微信公众号10件,其他渠道20件。另外,受理新新向党随手拍282件。

(三)从诉求类别看,求助类1413件,占79.37%;投诉类192件,占10.65%;举报类156件,占8.65%;建议类17件,占0.94%;咨询类4件,占0.22%;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	188	10.43%	9.30%	10
2	大店镇	90	4.99%	-5.26%	18
3	石莲子镇	89	4.94%	-11.00%	3
4	坪上镇	72	3.99%	-35.71%	8
5	坊前镇	60	3.33%	-24.05%	3
6	朱芦镇	50	2.77%	-10.71%	4
7	板泉镇	49	2.72%	-31.94%	3
8	团林镇	42	2.33%	-61.11%	5
9	涝坡镇	41	2.27%	7.89%	1
10	相沟镇	39	2.16%	21.88%	3
11	壮岗镇	39	2.16%	-42.65%	3

12	洮边镇	38	2.11%	-36.67%	2
13	道口镇	33	1.83%	-26.67%	6
14	文疃镇	31	1.72%	14.81%	2
15	岭泉镇	28	1.55%	-24.32%	0
16	筵宾镇	19	1.05%	-65.45%	0
合计		908	50.36%	-21.45%	71
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	97	5.38%	-16.38%	17
2	综合行政执法局	83	4.60%	5.06%	11
3	住房保障中心	77	4.27%	-2.53%	31
4	交警大队	72	3.99%	-14.29%	7
5	教育和体育局	51	2.83%	-20.31%	6
6	城投集团	49	2.72%	-25.76%	24
7	人社局	47	2.61%	-7.84%	5
8	卫健局	44	2.44%	-10.20%	22
9	住建局	42	2.33%	-10.64%	7
10	公安局	39	2.16%	14.71%	1
11	交通运输局	37	2.05%	-17.78%	3
12	自然资源和规划局	26	1.44%	-18.75%	3
13	城发集团	25	1.39%	-16.67%	7
14	供暖热线	24	1.33%	-57.14%	4
15	农业农村局	18	1.00%	-48.57%	4
16	财政局	14	0.78%	-26.32%	6

17	医疗保障局	13	0.72%	116.67%	0
18	商务局	12	0.67%	9.09%	2
19	人民医院	11	0.61%	-26.67%	2
20	文旅集团	11	0.61%	-31.25%	2
合计		958	42.73%	5.62%	165
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	市容环境	132	7.32%	-21.89%	占道经营、道路不洁、公共厕所	综合行政执法局、坪上镇、石莲子镇
2	干部作风	124	6.88%	-29.55%	工作效率、服务质量	十字路街道、大店镇
3	农民工工资支付	92	5.10%	-11.54%	拖欠工资	城投集团、住建局
4	消费者维权	88	4.88%	-22.12%	商品消费、服务消费	市场监管局
5	交通秩序	72	3.99%	-8.86%	违法停车、道路交通安全违法行为	交警大队
6	物业管理	72	3.99%	-19.10%	物业服务	十字路街道
7	供暖	52	2.88%	-35.00%	温度不达标、供暖服务	清新热力公司
8	农村道路维修	47	2.61%	-11.32%	道路破损	石莲子镇
9	破坏农耕地	41	2.27%	36.67%	破坏耕地、树木砍伐	石莲子镇、洙边镇
10	拖欠工资	41	2.27%	2.50%	拖欠职工工资	人社局

【“12345·临沂首发”客户端】

本周，“12345·临沂首发”客户端共受理诉求 167 件，较上周下降 27.39%。反映前五位的热门问题是市容环境 12 件（占客户端诉求总量的 7.19%）、供暖 11 件（占 6.59%）、交通秩序 10 件（占 5.99%）、物业管理 10 件（占 5.99%）、美丽宜居乡村 7 件（占 4.19%）。

莒南县 12345 政务服务热线受理中心

2023 年 12 月 12 日