

姑苏区社会综合治理联动中心工作月报

(2024年第3期 总第73期)

姑苏区社会综合治理联动中心

2024年4月10日

◆ 网格化运行情况

● 开展网格内“五失”人员排查管控集中攻坚行动

为深入贯彻落实市委主要领导专题会议精神，进一步防范化解“五失”风险隐患，牢牢守住安全底线，确保社会平安稳定，根据市委政法委工作部署要求，自3月8日起，中心在全区范围内组织开展网格内“五失”人员排摸管控集中攻坚行动。全区上下以网格为单位，组织发动社区工作人员、专兼职网格员和微网管家等力量6000余人，对照社区居民底册和公安登记数据，开展全覆盖、拉网式排查梳理。截至目前，全区共排查发现“五失”人员150人，针对排查出的“五失”人员，加强关注预警，根据高、中、低风险三个等级，对重点人员加强分类管控，做到一人一档，实现人员信息数据的精细化管理。

● 各街道网格化工作动态

平江街道扎实开展“共建洁净家园 共创美丽姑苏”全民大扫除行动。一是亮晒成果，互学互促。3月20日召开环境面貌整治提升成效汇报会，交流大扫除、消防安全大排查、老旧小区改造等推进辖区环境面貌提升的工作成效。二是摸排调查，直击难点。

江宇路苏城大道北拆迁地块，总面积约 150000 平方米，惠宇华庭网格积极联动城管、派出所、环卫和苏州市教科院附属学校志愿者，对该拆迁地块积存垃圾开展卫生整治，使地块环境大为改观。**三是**共建共治，提升效能。装驾桥网格联动市国资委、建设银行桃花坞支行志愿者、环卫在装驾桥巷 38 号和 42 号进行大扫除活动，整治乱堆放现象。永林网格联动共建单位住建局、气象局、社区志愿者、物业公司共同开展“四清四关”楼道整治活动。

金阊街道以网格为依托，汇聚物业、居民骨干、志愿者等多方力量，绘制“洁净、安全、暖心”三线谱。**一是**谱写“洁净线”。持续开展“净美街巷大扫除”活动，网格员逐街逐巷深入排查，对街巷内公共区域、大院等区域开展“拉网式”整治行动，将发现的环境问题逐条逐项解决。**二是**谱写“安全线”。坚持开展“早巡+夜巡”，利用“1+2+N”网格巡查模式，即一名社区工作人员、两名网格员作为巡查主力，联合鼎盛宝地物业、城管、街道安监、派出所等 N 种力量，为居民解决安全隐患，实现网格内隐患早发现、早排除。**三是**谱写“暖心线”。集合社区工作人员、网格员、社区民警等力量，积极发挥其“人熟、地熟、情况熟”优势，在常态化上门走访、政策宣传、信息收集中，为居民解难题、勤服务，实现“小事不出户、琐事不出格、大事不出网”。

苏锦街道充分发挥网格化治理优势，助推基层治理走深走实。**一是**发动网格员积极投身环境卫生大扫除行动。成立“海棠先锋+网格员”行动小组，统筹环卫、物业等力量，定期开展大扫除活动，3 月共清理卫生死角 650 处，清理垃圾约 200 吨。**二是**结合“千村万企、千家万户”大走访及日常网格巡查，开展“五失”

人员排查工作，目前共排查出 9 位“五失”人员，扎实做好“五失”人员精细化管理服务工作，织密关爱帮扶社会弱势群体和重点关注人群的“保障网”，答好矛盾风险“维稳卷”。三是采取“摸排+宣传+整治”相结合的方式，多方位、多角度开展网格内电动自行车消防安全隐患排查整治工作，3 月共计发动网格员 3300 余人次，进行消防安全知识推送转发 2400 余次，张贴安全通告 1000 余张，排查安全隐患 3100 余处，均已督促整改。

2024年3月份各街道网格化管理工作月度考核表

序号	街道名称	日常考勤情况 (10分)	巡查服务情况 (20分)				工单情况 (30分)						网格化知晓率 (40分)				总得分
			信息采集 上报 (5分)	巡查走访情况 (15分)			网格主动 发现成效 (10分)	网格工单 上报情况 (15分)				区级巡查事 项按时办结 率 (5分)	网格化知晓率 测评情况 (15分)	网格化满意率 测评情况 (15分)	“格群共治” 知晓率情况 (5分)	工作举措 落实情况 (5分)	
				重点人员走 访月目标完 成情况 (5分)	群租房走 访月目标完 成情况 (5分)	出租房走 访月目标完 成情况 (5分)		网格工单 上报情况 (2分)	监测矛盾 纠纷源头 治理情况 (5分)	办结率 (4分)	按时 办结率 (4分)						
1	白洋湾街道	10.00	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	5.00	11.70	14.42	4.22	4.50	88.84	
2	双塔街道	10.00	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00	5.00	4.00	4.00	5.00	8.10	14.45	3.70	4.00	85.25	
3	金阊街道	10.00	5.00	5.00	5.00	4.00	1.95	4.00	4.00	4.00	5.00	10.50	14.36	3.92	3.50	85.23	
4	苏锦街道	10.00	5.00	5.00	5.00	5.00	8.00	2.00	5.00	4.00	4.00	5.00	6.75	14.67	3.72	2.00	85.14
5	虎丘街道	10.00	5.00	5.00	5.00	5.00	6.00	2.00	4.00	4.00	4.00	5.00	9.15	13.77	3.68	2.50	84.10
6	平江街道	10.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	1.95	4.00	4.00	4.00	5.00	9.30	14.27	3.74	2.00	83.26
7	吴门桥街道	10.00	5.00	5.00	5.00	5.00	7.00	2.00	5.00	4.00	4.00	5.00	7.50	14.10	3.64	1.00	83.24
8	沧浪街道	10.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00	3.00	4.00	4.00	5.00	10.35	12.39	3.76	1.50	81.00

◆ 联动指挥平台运行情况

3月，区联动中心共接报各类工单62102件，同比下降22.18%，在线办结21457件，转交办工单40645件（上报市处理工单11742件）。各街道（部门）应处置工单数26306件，环比上升63.59%，其中街道17887件、区级职能部门8419件；共办结26220件，结案率99.67%。

3月受理热点统计表

序号	归口类型	应办结量	环比	按时办结量	按时办结率	超期未办结量
1	市容管理	8542	100.14%↑	8525	99.80%	1
2	物业管理	3126	77.82%↑	3126	100%	0
3	路况管理	2222	56.04%↑	2211	99.50%	0
4	消费维权	1970	43.17%↑	1969	99.95%	0
5	道路设施	1346	43.34%↑	1343	99.78%	0
6	社会保障	1096	21.10%↑	1096	100%	0
7	社区管理	903	68.47%↑	903	100%	0
8	劳动纠纷	632	19.80%↓	632	100%	0
9	消防安全	504	247.59%↑	504	100%	0
10	园林绿化	426	54.91%↑	424	99.53%	1

3月国办单、“苏周到”APP工单办理情况表

序号	办理情况	交办量	办结量	办结率
1	人民网留言	26	21	80.77%
2	“惠姑苏”APP工单	5174	5171	99.94%
3	“苏周到”APP工单	1766	1700	96.26%
4	国家政务服务工单	6	6	100%
5	国务院“互联网+督查”	5	5	100%

3 月各街道工单处办情况表

部门	便民服务工单处办情况											数字城管工单处办情况									总得分		
	处办情况			扣分项								得分	处办情况			扣分项						主动作为等加分项	得分
	按时办结量	按时办结率	满意率	满意率扣分	及时签收扣分	延期率扣分	拒绝超时	办结超时	督办	办理规范	按时办结量		按时办结率	满意率	办结率扣分	满意率扣分	一次完成率扣分	监察点扣分	疑似推诿				
白洋湾街道	826	100%	100%								100	355	100%	100%			-0.11			0.11	100	100	
苏锦街道	995	100%	99.75%								100	1103	99.47%	100%	-0.39		-0.12	-0.1		0.3	99.69	99.85	
金阊街道	1684	100%	99.85%								100	1124	99.39%	100%	-0.54		-0.17	-0.15		0.25	99.39	99.70	
吴门桥街道	1494	100%	99.81%								100	1151	98.64%	99.81%	-0.73	-0.06	-0.16	-0.15		0.46	99.36	99.68	
沧浪街道	1114	100%	100%								100	580	97.48%	100%	-1.22		-0.21			0.34	98.91	99.46	
双塔街道	866	100%	98.87%								100	694	97.38%	99.42%	-1.43	-0.17	-0.11			0.26	98.55	99.28	
虎丘街道	738	100%	100%								100	757	96.58%	100%	-1.76		-0.08			0.29	98.45	99.23	
平江街道	1453	100%	99.85%								100	1500	96.92%	100%	-1.5		-0.2	-0.1		0.21	98.41	99.21	

3 月各职能部门工单处办情况表

情况 部门	便民服务工单处办情况											数字城管工单处办情况									总得分		
	处办情况			扣分项								得分	处办情况			扣分项						主动作为等加分项	得分
	按时办结量	按时办结率	满意率	满意率扣分	及时签收扣分	延期率扣分	拒绝超时	办结超时	督办	办理规范	按时办结量		按时办结率	满意率	办结率扣分	满意率扣分	一次完成率扣分	监察点扣分	疑似推诿				
名城建设集团	219	100%	100%								100	21	100%	100%						100	100		
区民卫局	201	100%	100%								100										100		
区行政审批局	133	100%	100%								100										100		
资规姑苏分局	120	100%	100%								100										100		
姑苏生态环境局	98	100%	100%								100										100		
区法院	30	100%	100%								100										100		
区残联	20	100%	100%								100										100		
区发改局	12	100%	100%								100										100		
区古保委	4	100%	100%		-0.2						99.80	1	100%	100%							100	99.90	
区司法局	45	100%	100%		-0.2						99.80											99.80	
区委统战部	34	100%	100%		-0.2						99.80											99.80	

3月各职能部门工单处办情况表（续）

情况 部门	便民服务工单处办情况											数字城管工单处办情况									总得分		
	处办情况			扣分项								得分	处办情况			扣分项						主动作为等加分项	得分
	按时办结量	按时办结率	满意率	满意率扣分	及时签收扣分	延期率扣分	拒绝超时	办结超时	督办	办理规范	按时办结量		按时办结率	满意率	办结率扣分	满意率扣分	一次完成率扣分	监察点扣分	疑似推诿				
名城发展集团	10	100%	100%			-0.2					99.80											99.80	
区检察院	2	100%	100%		-0.2						99.80											99.80	
区应急管理局	2	100%	100%		-0.2						99.80											99.80	
区市场监督管理局	96	100%	100%				-1				99.00											99.00	
区人社局	949	100%	100%				-2				98.00											98.00	
区城管委	485	100%	100%				-5				95.00	2347	99.37%	100%	-0.34	0.00	-0.24	-1.00	0.00	0.22	98.64	96.82	
区住建委	912	100%	100%				-6				94.00	985	99.31%	100%	-0.7	0	-0.12	-0.65	0.00	0.05	98.58	96.29	
区教体文旅委	528	99.81%	100%				-3	-1			96.00											96.00	
区经科局	364	99.73%	99.59%		-2.2		-8	-1			88.80											88.80	
区税务局	211	100%	99.48%		-4.4	-1.4	-10				84.20											84.20	

注：区党政办、区委宣传部、区财政局等考评得分均为100分，因上述部门受理量均少于10件且积极作为、认真履职，故不纳入3月区级职能部门排名。

● 问题梳理分析

3月，区联动中心通过工单梳理分析，发现群众诉求主要表现为城市管理相关问题、消费维权相关问题、培德学校规划建设相关问题。

（一）城市管理相关问题。相关诉求共计9687件，其中市容环境问题8300件；市政、绿化问题1387件。

市容环境问题主要集中在以下方面：**一是违规宣传广告1790件。**高发路段为广济北路288号周边（苏锦街道）、解放东路406号周边（吴门桥街道）、洋泾角路756号周边（平江街道）、夏莲路金秋家园周边（双塔街道）。**二是机动车乱停放1330件。**高发路段为莫邪路娄江新村周边（平江街道）、金门路299号馨泓花园周边（金阊街道）、大龙港新村周边（吴门桥街道）、葑门横街35号周边（双塔街道）。**三是暴露垃圾1151件。**高发路段为西北街218号周边（平江街道）、金门国际商业广场周边（金阊街道）、劳动路988号周边（吴门桥街道）、杨枝新村周边（双塔街道）。**四是无照经营游商906件。**高发路段为东环五六村周边（平江街道）、枫桥路寒山寺正门周边（金阊街道）、山塘街305号周边（虎丘街道）、平海路与人民路交叉口（苏锦街道）。**五是乱堆物堆料815件。**高发路段为邵磨针巷62号周边（平江街道）、东中市289号周边（金阊街道）、胥江路271号周边（沧浪街道）、十全街785号周边（双塔街道）、劳动路996号周边（吴门桥街道）。

市政、绿化问题主要集中在以下方面：**一是人行道、车行道破损690件。**高发路段为平江路184号（平江街道）、南门路52

号（吴门桥街道）、干将西路 1251 号（金阊街道）。二是绿化树木断枝、倒伏及护树设施破损 261 件。高发路段为苏站路 1588 号苏州世界贸易中心（苏锦街道）、金门路 648 号（金阊街道）、劳动路 95 号小区（吴门桥街道）。三是便道桩（石球）破损、倒伏 252 件。高发路段为江月路与平泉路交叉口（苏锦街道）、太湖西路 524 号（吴门桥街道）、百家巷 6 号（平江街道）。四是各类井盖破损、沉陷问题 117 件。高发路段为皮市街 172 号花鸟市场周边（平江街道）、葑门横街 48 号（双塔街道）、西二路 37 号（沧浪街道）。

（二）消费维权相关问题。共受理流转工单 1697 件，诉求内容主要为：一是商品质量纠纷与服务质量纠纷 706 件。主要为商品质量差以及服务不到位引发的退费纠纷问题。市民刘先生反映：“在新庄一村创业街谷乐磨芝坊购买了价值 50 元的酸枣仁。事后发现该产品不仅不是酸枣仁而且还有霉变的气味，后查明该商品为外观相似的理枣仁，望相关部门查处，维护消费者权益。”相关问题还涉及文牛包店（临顿路 41 号）、苏州老绸庄（东北街 178 号拙政园东门北侧）、冬哥川菜馆（十梓街 621 号）等。二是预售服务纠纷 660 件。主要为部分商家倒闭跑路无法履行预付卡合同，以及消费者个人原因导致的退费纠纷。诉求集中在培训行业和快消品行业。市民沈先生反映：“在雅梵雅健康管理（金门路 700 号）办了会员卡，花费 4000 元，当时有赠送护理项目，还有 3400 元没有使用，现在不想使用了要退卡，但商家称赠送项目要算钱，自己觉得不合理，望部门核实处理并退费。”相关问题还涉及如松记（龙湖胥江天街）、英派斯健身（桐泾南路 555

号)、玛尼瑜伽(全景大厦A座708室)等。三是网络消费纠纷296件。主要为市民通过网络平台消费后,因对商品或服务quality不满意所产生的维权问题。较为突出的为外地游客网上预订酒店或民宿产生的退费纠纷。游客反映:“自己通过‘去哪儿’平台预定了白塔东路311号苏州栖木酒店有限公司2024年3月22日-23日晚上的房间,消费了601元,现想要退房,但酒店不愿退款,望部门介入协调。”相关问题还涉及抖音直播间、美团APP、拼多多APP等网络平台。

(三)培德学校规划建设相关问题。共受理流转工单249件,诉求内容主要为:一是要求停止建设培德学校,重新选址153件。市民江先生反映:“在平江新城文澜雅苑边上一块空地,原来是商业用地,去年12月份变更为特殊教育用地,今年2月份被告知是建设培德学校,并且公示贴的非常隐秘还是有居民路过才看到,自己了解下来培德学校实际就是少管所,要求有关部门取消培德学校的建设。”二是无公示前提下随意更改用地规划设置培德学校96件。市民反映:“姑苏区锦莉街10号融信文澜雅苑正北门,隔一条马路要建培德学校,2月18日自然资源规划局将该块商住混用地变更性质为特殊教育用地,但变更之前完全没有公示告知周边居民,市民表示购买房子时候是商住用地就应该是商住用地,坚决不同意变更用地性质,要求规划局变更回商住用地。”

● AI智能分析

2024年3月,姑苏区“12345政务服务便民热线”共流转工单22624件,环比上升69.24%。发生72件连续诉求热点事件,重点关注类人群530人。

(一) 高发事件前五为：**消费退款纠纷 1467 件**，占比 7.71%。高发区域为：人民路（33 件）、石路店（32 件）、景德路（27 件）、干将西路（25 件）、广济南路（17 件）。**机动车违章停车 1374 件**，占比 7.22%。高发区域为：解放西路（13 件）、虎池路（10 件）、胥江路（10 件）、西环路（9 件）、南环西路（8 件）。**故障报修 1260 件**，占比 6.62%。高发区域为：人民路（16 件）、彩香一村（12 件）、劳动路（10 件）、带城桥下塘（10 件）、钮家巷（10 件）。**房屋维修改造 1066 件**，占比 5.6%。高发区域为：人民路（9 件）、菱塘新村（8 件）、干将西路（7 件）、葑门横街（6 件）、东环路（6 件）。**社区隐患 1011 件**，占比 5.31%。高发区域为：人民路（8 件）、南环东路（7 件）、里河新村（5 件）、桐泾南路（5 件）、干将西路（5 件）。

(二) 呼入电话前五为：**152****2668 诉求 195 件**，占比 1.02%。主要投诉的问题为：其他事件（108 件）、公共服务机构投诉（38 件）、拖欠工资（8 件）、信访上访（8 件）、非机动车乱停放（5 件）。**130****2012 诉求 57 件**，占比 0.3%。主要投诉的问题为：环境卫生整治（31 件）、非机动车乱停放（12 件）、其他事件（9 件）、消费退款（1 件）、共享单车停放（1 件）。**139****0349 诉求 25 件**，占比 0.13%。主要投诉的问题为：物业管理不到位（14 件）、房屋维修改造（6 件）、故障报修（2 件）、欺诈行骗（2 件）、机动车违章停车（1 件）。**180****9753 诉求 20 件**，占比 0.11%。主要投诉的问题为：其他事件（11 件）、公积金业务（4 件）、社保缴纳（2 件）、物业管理不到位（1 件）、户口办理（1 件）。**159****3348 诉求 17 件**，占比 0.09%。主要投诉的问题为：

其他事件（7件）、医疗保险使用（2件）、养老退休（2件）、违法处罚（2件）、公共服务机构投诉（2件）。

● 研判与督办

（一）工单研判。本月共涉及 118 件工单存在职责不明确、部门间职责交叉，或非部门管辖范围等情况，基本由区联动中心协调部门办理或根据部门意见向市民解释。

案例：服务对象反映司前街 96 号北侧进入写字楼大门口 3 米高的地方，有一个之前政府安装的空调外机保护罩，目前该保护罩松动，里面还有很多线缆，有安全隐患，故来电要求部门前往处理。

苏州市城管局：建议请姑苏区城管委抓紧落实整改，消除安全隐患。

区城管委：此处空调外机罩非我处室安装。

沧浪街道：经多方核实，未核实到施工方。

经核实资料，该处空调外机罩为 2016 年前后司前街立面改造提升时设置，已过质保期限，养护单位不明确。为切实解决市民顾虑，经区联动中心协调，由属地沧浪街道对空调外机罩予以拆除，消除了安全隐患。

桃花坞大街河西巷的居民也反映过类似问题，因沿河立面改造设置的空调外机罩无法打开导致空调无法维修，同样也无部门负责处理，最终由属地金阊街道进行了拆除。

此类立面改造安装的设施容易出现过质保期无部门养护的情况，建议实施方落实长效管理。

（二）工单督办。截至 2024 年 3 月，姑苏区联动中心受理的群

众诉求中，各承办单位考核周期内尚积存117件超时未办结，较24年2月份增加9件，其中私搭乱建举报109件，毁绿占绿举报5件。请各承办单位加快工单办理。相关承办单位超时未办结工单数量见下表。

各承办单位超时未办结工单情况表

承办单位名称	24年2月超时未办结	24年3月增减数量	24年3月超时未办结
平江街道	34	6	40
虎丘街道	21	5	26
吴门桥街道	14	0	14
双塔街道	13	1	14
沧浪街道	15	-2	13
金阊街道	7	-2	5
住房和城乡建设委员会	2	2	4
苏锦街道	1	0	1
城市管理委员会	1	-1	0
总计	108	9	117

◆ “一网统管” 信息化项目建设情况

（一）城运平台情况

数字社区-物联设备：物联设备预警信息 5170 条（环比下降 0.4%），完成处置 4144 条（环比下降 13.7%）。

一网统管-视频监控：本月新增 23 台，已接入总数 13888 个。

一网统管-活动保障：本月接待 1 场参观。

（二）联动管理平台技术支撑情况

平台技术支撑：支撑 12345 日常工作考核数据报表导出 21 次，业务科室日常数据导出 63 张，节假日数据统计分析报表导出 18 次，服务器升级/安全问题处理 3 次。

(此页无正文内容)

抄报：市委政法委、市便民服务中心、市城市管理监督指挥中心；
市委常委、保护区党工委书记、姑苏区委书记方文浜，区委副书记、保护区管委会主任、区长陈羔，区人大常委会主任邴小萍，区政协主席蔡炳锋，区委副书记、区委政法委书记谢强，副区长、姑苏公安分局局长周强。

抄送：区联动机制建设各成员单位、各街道。
