

姑苏区社会综合治理联动中心工作月报

(2024 年第 5 期 总第 75 期)

姑苏区社会综合治理联动中心

2024 年 6 月 12 日

◆ 网格化运行情况

● 组织开展街道网格化管理建设运行情况专题调研

为规范提升全区网格化联动机制建设，全面了解和掌握街道、社区基础网格管理与服务情况，进一步促进姑苏区基层社会治理水平提升，5 月中旬，由区委政法委牵头，协同区联动中心组织开展了为期一周的街道网格化管理建设运行情况专题调研。本次调研以“实地走访+座谈问答”模式，对 8 个街道和社区的网格化工作进行全面探访调研。调研过程中结合我区实际，着眼工作短板，找出基层网格化服务管理方面亟待解决的问题并分析问题存在的原因，从而提出下一步网格化服务管理优化方案。

● “网格化服务管理知识有奖竞答”活动圆满结束

6 月 3 日至 6 月 7 日期间，以提升群众对姑苏区网格化服务管理工作的知晓率、参与率为宗旨，区联动中心组织开展了为期 5 天的“网格化服务管理知识有奖竞答”活动。本次有奖问答活动题型丰富，针对性强，居民可通过“姑苏综治大联动”微信公众号及“惠姑苏”app 参与。活动自开展以来，居民群众踊跃参与答题，经过为期 5 天的激烈答题角逐，共有近 5000 人次参与答

题，中奖用户 883 人。此次活动掀起了我区网格化知识学习的热潮，进一步增进了群众对姑苏区网格化工作的了解，让居民更加积极主动地参与到网格工作中来。

●各街道网格化工作动态

金阊街道不断加强安全生产网格化队伍建设，实现“人员在网格聚合、资源在网格整合、职能在网格融合”。一是上下协同，完善责任体系。严格落实街道领导班子成员、处室负责人“挂钩网格片”机制，参与网格安全排查、指导一线完善预案。定期召开网格片月度例会，协调解决安全生产疑难问题。二是专群结合，织密安全防线。社区网格员、海棠先锋全员扑上、全域排查，应急、市场监管、派出所等力量各司其职、一线执法。发挥网格安全专员作用，协助开展网格化巡查管理，有效填补专业技能缺口。三是学练互促，提升履职本领。面向网格员开展社会面小场所安全治理系统使用专项培训 1 次、应知应会考试 10 余场。印发《金阊街道各类场所安全检查指导手册》，确保网格员对安全生产“查什么”“怎么查”“如何改”心中有数、手上有招。

苏锦街道坚持充分发挥网格化管理作用，建设“小巧灵”网格，充分实现居民获得感、幸福感质效双提升。一是“小切口”织密网格治理，温暖守护民心。继续依托“一日双巡”，发挥网格“铁脚板”作用，开展“敲门行动”，通过“面对面”交流、“心贴心”服务，关注辖区居民的点滴需求，解决民生小事。二是“巧方法”赋能集体智慧，精细治理流程。常态化开展网格员工作例会发布每周工作热点，定期组织网格员培训共 40 余场，有效提升网格员在安全隐患排查、矛盾纠纷化解等方面的能力水平。

三是“效果灵”形成监督闭环，切实解民之忧。坚持通过社区网格将安全隐患排查关口前移，发挥网格“人熟、地熟、情况熟”的优势协助社治、安监等职能部门，开展网格安全隐患专项排查工作。网格治理工作坚持“发现-报告-处置-反馈”的监督闭环机制，截至5月底，共计上报网格工单10万余件，有效化解居民矛盾纠纷394余起。

吴门桥街道积极探索建立“1+1+N”专兼职相结合的网格员队伍体系。一是建立组织体系，力量“聚起来”。在社区党组织的统筹指导下，由社区专职网格员担任网格负责人，各网格从老党员、老干部、热心志愿者等人员力量中选取1名副网格长，由物业力量、自治力量、新兴力量等人员构成N名兼职网格员。二是明确职责分工，全员“动起来”。通过梳理优化，细化明确20项网格准入事项，网格治理的职责边界更为清晰，网格员主责主业更加明确，重点围绕信息采集、居民走访、隐患排查、民意收集等方面开展。三是强化要素保障，能力“强起来”。以街道组织专项授课、专职网格员传帮带、志愿者链接培训资源相结合的方式，重点在隐患排查、民意收集、活动组织、专项服务技能等方面进行培训，增强网格员参与基层治理的专业性和实操性，提升专业化水平。

2024 年 5 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)	网格工单办结情况 (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	5.00	4.00	4.00	5.00	13.50	14.45	4.20	5.00	92.15	
2	金阊街道	10.00	5.00	5.00	5.00	5.00	7.00	2.00	4.00	4.00	4.00	5.00	12.00	13.75	4.13	2.20	88.08
3	吴门桥街道	10.00	5.00	5.00	5.00	5.00	6.00	2.00	5.00	4.00	4.00	5.00	12.00	13.75	3.80	2.50	88.05
4	平江街道	10.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	5.00	13.50	13.89	4.13	1.20	85.72
5	苏锦街道	10.00	5.00	5.00	5.00	5.00	6.00	2.00	4.00	4.00	4.00	5.00	10.00	14.25	3.93	1.50	84.68
6	沧浪街道	10.00	5.00	5.00	5.00	5.00	7.00	2.00	4.00	4.00	4.00	5.00	7.00	15.00	3.47	1.60	83.07
7	双塔街道	10.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00	5.00	4.00	4.00	5.00	7.00	13.93	3.33	2.90	82.16
8	虎丘街道	10.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	2.00	3.00	4.00	4.00	5.00	10.50	13.57	3.87	1.80	81.74

◆ 联动指挥平台运行情况

5 月，姑苏区“12345”热线共受理诉求 46338 件，其中流转工单 24870 件（环比上升 1.09%）。按诉求内容分类，排名前五的为城乡建设、民生保障、交通出行、经济综合、住房保障，共占诉求总量的 71.05%。“寒山闻钟”工单 1114 件（环比上升 6.50%），“数字城管”工单 15092 件（环比上升 27.85%），“惠姑苏”APP 工单 4785 件（环比上升 44.04%）。

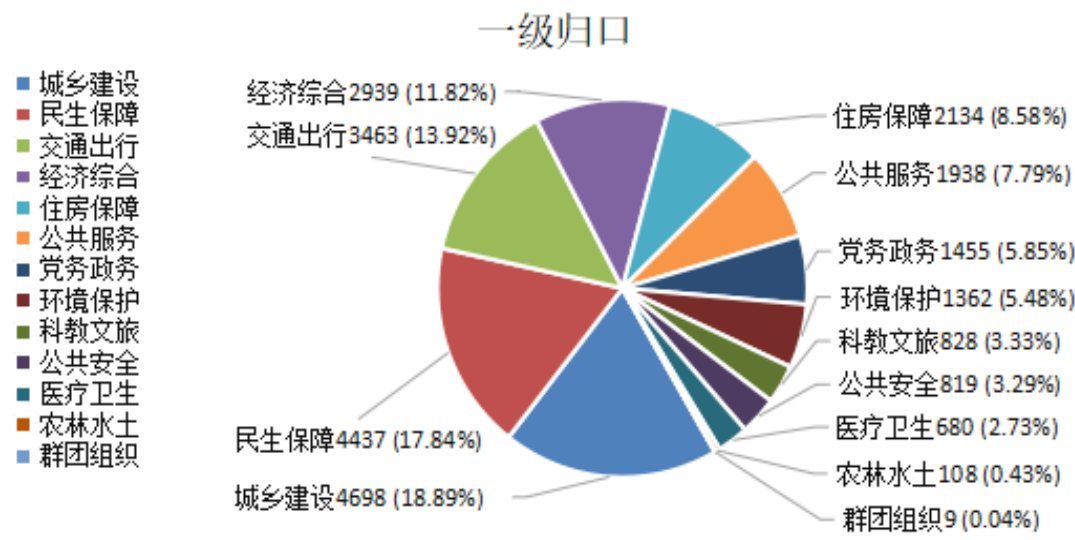


图 1 全区“12345”热线流转工单诉求内容分类情况

5 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	36	32	88.89%
2	“惠姑苏”APP 工单	5285	5278	99.87%
3	“苏周到”APP 工单	1714	1667	97.26%
4	国家政务服务工单	0	0	/
5	国务院“互联网+督查”	1	1	100%

5 月各街道工单处办情况表

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					得分	处办情况			扣分项					主动作为等加分项	得分	
	受理量	拒绝 超时数	办结 超时数	推诿	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	推诿			
白洋湾街道	878						445	99.78%	100%	-0.18		-0.04			0.22	100	
吴门桥街道	1435						1483	99.40%	99.48%	-0.29	-0.16	-0.11			0.49	99.93	
双塔街道	812						783	98.87%	100%	-0.66		-0.03	-0.2		0.35	99.46	
金阊街道	1634						1434	99.53%	99.28%	-0.53	-0.22	-0.33	-0.25		0.24	98.91	
平江街道	1888						1835	97.62%	98.68%	-1.14	-0.4	-0.23	-0.1		0.42	98.55	
沧浪街道	1002	1					569	97.60%	99.39%	-1.22	-0.18	-0.18	-0.2		0.31	98.53	
苏锦街道	948						982	98.64%	97.62%	-0.89	-0.71	-0.43	-0.2		0.2	97.97	
虎丘街道	1024				1		1413	97.88%	92.82%	-1.17	-2.15	-0.07	-0.1		0.5	97.01	

5 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					得分	处办情况			扣分项				主动作为等加分项	得分		
	受理量	拒绝 超时数	办结 超时数	推诿	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			推诿	
区住建委	1598	9					1360	98.50%	100%	-0.8		-0.43	-1.10		0.08	97.75	
区人社局	1132																
区城管委	987	2					3316	99.76%	99.67%	-0.16	-0.10	-0.10	-0.35		0.30	99.59	
区教体文旅委	736	3															
姑苏生态环境局	441																
名城建设集团	279						12	100%	100%							100	
区经科局	249	25	71														
区民卫局	248																
区税务局	215	7	1														
区市场监督管理局	134																

5 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					得分	处办情况			扣分项					主动作为等加分项	得分	
	受理量	拒绝 超时数	办结 超时数	推诿	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	推诿			
区数据局	127																
资规姑苏分局	63																
区发改局	42																
区委统战部	42																
区法院	41																
区残联	24																
区司法局	17																
名城发展集团	14																
区财政局	11																
区应急管理局	3	1															

注：因省“12345”一体化平台上线后工单办理数据暂未回流影响，目前无法获取完整办理情况，因此5月各街道、部门“12345”便民服务工单办理情况暂不计分。

● 问题梳理分析

5 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、物业管理问题、噪声污染问题。

（一）城市管理相关问题。相关诉求共计 12618 件，其中市容环境问题 10622 件；市政、绿化问题 1996 件。

市容环境问题主要集中在以下方面：**一是无照经营游商 2117 件**（环比上升 20.49%）。高发路段为山塘街 1 号沿线（虎丘街道）、北园路公交站台百家巷沿线（平江街道）、桐泾北路月星家居周边（金阊街道）、同和街靠近南环新村（吴门桥街道）、江月路与平川路交叉口（苏锦街道）。**二是违规宣传广告 1536 件**（环比下降 7.86%）。高发路段为亿博青春汇周边（苏锦街道）、迎春路 358 号周边（吴门桥街道）、夏莲路 689 号靠近金秋家园（双塔街道）、西环路三元三村周边（金阊街道）、江宇路 777 号（平江街道）。**三是暴露垃圾 1490 件**（环比下降 1.00%）。高发路段为白塔西路 76 号沿线（平江街道）、桐泾南路公交站台周边（吴门桥街道）、桃坞中心小学周边（金阊街道）、劳动路 289 号周边（沧浪街道）、新庄新村周边（虎丘街道）。**四是机动车乱停放 1323 件**（环比上升 8.62%）。高发路段为金门路 913 号周边（金阊街道）、驿东苑周边（吴门桥街道）、莫邪路 1288 号沿线（平江街道）、苏锦一村周边（苏锦街道）、宏葑新村周边（双塔街道）。**五是乱堆物堆料 997 件**（环比上升 47.49%）。高发路段为调丰巷 45 号沿线（平江街道）、学士街 491 号周边（金阊街道）、劳动路 28 号周边（沧浪街道）、西园路 242 号沿线（虎丘街道）、平河路 2340 号周边（苏锦街道）。

市政、绿化问题主要集中在以下方面：一是绿化树木断枝、倒伏及护树设施破损 800 件（环比上升 234.73%）。高发路段为运河健身步道凌波路段（吴门桥街道）、领秀金品花苑周边（白洋湾街道）、山塘街地铁站 1 号口周边（虎丘街道）。二是人行道、车行道破损 693 件（环比上升 29.53%）。高发路段为南环大街 105 号周边（吴门桥街道）、干将西路 569 号周边（金阊街道）、苏大附属第一医院的平海路段（苏锦街道）。三是便道桩（石球）破损、倒伏 256 件（环比上升 1.99%）。高发路段为平河路靠近锦荷苑（苏锦街道）、劳动路 1150 号（吴门桥街道）、苏站路官渎花园门口（平江街道）。四是各类井盖破损、沉陷问题 146 件（环比上升 47.47%）。高发路段为乌鹊桥路 59 号（双塔街道）、海胥澜庭周边（吴门桥街道）、阔巷 12 号（平江街道）。

（二）物业管理问题。共受理流转工单 1516 件，高发问题前五为：一是小区秩序问题 330 件。主要涉及小区内机动车乱停乱放；小区内各类噪音扰民；小区内犬只和野猫管理以及小区内高空抛物管理。润达新村居民反映：“自己的机动车一直被小区 36 幢的邻居高空抛物砸到，和物业反映后无果，望部门核实并加强管理。”此类问题还涉及和泰家园、新康花园、三元三村等。二是小区公共设施管理问题 281 件。主要涉及小区内公共设施维修不到位，如：电梯、楼道灯、单元大门以及公共落水管；非机动车充电桩增设与管理问题；小区内垃圾房选址问题。世茂瀚河苑东区居民反映：“5 月 12 日 7:00 左右，小区 6 幢的电梯发生故障，已经过了 12 小时还未维修好，物业没有及时处理，望部门尽快协调处理。”此类问题还涉及锦荷苑、里河新村、新庄新村等。

三是小区消防安全问题 154 件。主要涉及居民私拉电线充电；架空层与楼道内停放电动车；违规占用消防通道；车库违规住人现象。新庄一村居民反映：“小区 26 幢有电动三轮车飞线充电，该情况已持续数月了，物业对此不管不顾，望有关部门尽快处理。”此类问题还涉及领秀金品花苑、胥江华庭、友联一村等。**四是居民报修问题 115 件。**主要涉及房屋漏水引发邻里纠纷，居民求助部门筑漏；厨卫下水道堵塞疏通问题。玉兰新村居民反映：“一下雨 19 幢楼顶就漏水严重，希望相关部门对此进行维修。”此类问题还涉及平江悦、化工新村、苏大北小区等。**五是小区卫生问题 103 件。**主要涉及小区保洁不及时，道路或楼道中积存垃圾，影响居民生活；垃圾清运时间不合理。鼎尚花园居民反映：“小区卫生状况差，物业不作为，开窗都是臭气。”此类问题还涉及清塘新村、竹之苑小区、锦邻缘小区等。

（三）噪声污染问题。共受理流转工单 551 件，诉求内容主要为：**一是商业噪音 234 件。**诉求内容主要为商业经营活动中存在的高音喇叭揽客或摊贩叫卖等噪音扰民问题。市民反映：“观前街 74 号乔丹体育，每天都用高音喇叭招揽生意，音响声很大，影响周边市民休息。”此类问题还涉及鑫润雨水果商行（胥江路 168 号）、松茂居面馆（悬桥巷 50 号）等。**二是建筑施工噪音 189 件。**诉求内容主要为工地建设施工中挖掘、材料运输、构件切割等产生的噪声扰民问题。市民辛女士反映：“十全街燕家巷 18 号小区隔壁是十全街改造指挥部，每天晚上都有大型工程车来回开，发出噪音影响周边居民休息，望部门采取措施减少噪音。”此类问题还涉及西北街与临顿路路口轨交施工工地、璀璨平江如苑南

面工地等。三是生活噪音 114 件。诉求内容主要为小区内空调外机噪音、装修噪音、广场舞噪音等扰民问题。市民反映：“西善长巷 55 号 1 幢早上 8 点之前就开始施工装修，有凿墙、电钻之类的声音，望部门协调该处 9 点之后再装修。”此类问题还涉及三元三村 18 幢 501 室、藕巷新村 2 幢 1003 室等。四是交通运输噪音 11 件。诉求内容主要为居住在城市轨交、快速路周边的居民，长期受到交通噪音影响，要求安装隔音屏；以及居民要求部分道路禁止鸣笛。市民董女士反映：“5 月 1 日开始，姑苏区寒山寺附近的车辆就开始鸣笛，特别是大巴车，扰民严重，望部门协调该路段禁止鸣笛。”此类问题还涉及西环路喜悦花园段、新天地家园南区南侧平泉路等。

● 研判与督办

（一）工单研判。本月共涉及 67 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。因高考临近，近期有关噪声扰民的诉求较多，相关部门对部分问题的处置职责存在争议。

案例：盘胥路与解放东路交叉口东 100 米处的江南小剧场音响播放音乐噪声扰民，时间：2024 年 5 月 30 日 22:45 现在就有。

姑苏生态环境局：音响播放音乐为社会生活噪声，市政府办公室关于印发《贯彻落实〈中华人民共和国噪声污染防治法〉部分条款部门职责分工方案》苏府办〔2024〕21 号的通知第八十一条：违反本法规定，有下列行为之一，由地方人民政府指定的部门责令改正，处五千元以上五万元以下的罚款；拒不改正的，处五万元以上二十万元以下的罚款，并可以报经有批准权的人民政

府批准，责令停业。（三）未对商业经营活动中产生的其他噪声采取有效措施造成噪声污染的，第（三）项由公安、城管、文广旅、体育等部门按职责负责。根据《姑苏区2023年治理噪声异味污染进一步提升人民群众获得感专项行动工作方案》：对酒吧、KTV、歌舞厅等文化娱乐场所进行全面排查，督促其采取配套建设隔音板、减震垫等设施和其他有效措施防止、减轻噪声污染，对噪声超标行为予以依法查处，由区教体文旅委、姑苏公安分局、区市场监管局按职责分工负责。

区教体文旅委：服务对象举报噪音扰民问题，不属于我委服务范围，请转环境保护部门。

公安：经营性噪音请转相关部门处理，不属于公安管辖，建议相关部门回复。

吴门桥街道：江南小剧场内部播放音乐不属于城管、市场监管部门管辖范围，请转相关部门处理。

（二）工单督办。截至2024年5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107件超时未办结，较24年4月份增加12件，其中私搭乱建举报88件，毁绿占绿举报4件，雨水算子破损4件。本月平江街道及区住建委超期未处置增加较多，请各承办单位继续加快工单办理。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 4 月超时未办结	24 年 5 月增减数量	24 年 5 月超时未办结
平江街道	28	6	34
虎丘街道	26	0	26
沧浪街道	13	1	14
双塔街道	9	0	9
吴门桥街道	7	0	7
金阊街道	6	-2	4
区住建委	4	5	9
苏锦街道	1	1	2
区城管委	1	0	1
白洋湾街道	0	1	1
总计	95	12	107

◆ “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 4377（环比上升 7.28%），完成处置 3354 条（环比上升 4.65%）。

一网统管-视频监控：本月新增 4 台，已接入总数 13892 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 11 次，业务科室日常数据导出 21 张，节假日数据统计分析报表导出 35 次。

（此页无正文）

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、区长陈焘，区人大常委会主任酆小萍，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。
