

姑苏区社会综合治理联动中心工作月报

(2024 年第 7 期 总第 77 期)

姑苏区社会综合治理联动中心

2024 年 8 月 12 日

一、12345 热线运行情况

7 月, 姑苏区 12345 热线接听量 4.99 万个, 综合接通率 97.83%, 话务代表服务满意率 98.45%; 受理工单 5.38 万件, 流转工单 2.83 万件。受理“数字城管”工单 1.23 万件。报送周报 4 份, 专报 1 份, 预警单 5 份。

受理渠道	受理量 (件)	占比
12345 热线诉求工单	53788	81.39%
其中: 12345 热线	43237	65.43%
寒山闻钟	1122	1.70%
惠姑苏	7655	11.58%
110 非警情	1498	2.27%
社情民意	248	0.38%
人民网	28	0.04%
数字城管工单	12297	18.61%

表 1 各受理渠道及受理量汇总表

从诉求类型分析，姑苏区 12345 热线诉求以咨询、投诉举报、求助为主，占诉求总数的 95.33%。

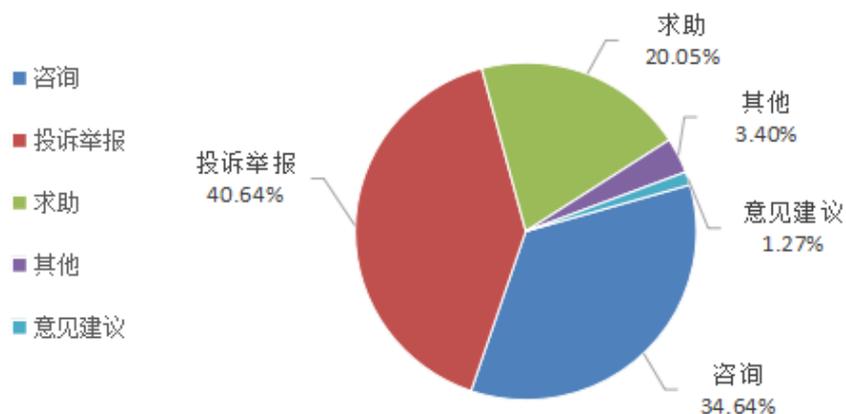


图 1 姑苏区 12345 热线诉求类型占比图

从诉求内容分析，排名前五的为民生保障、交通出行、经济综合、城乡建、公共服务共占诉求总量的 73.27%。

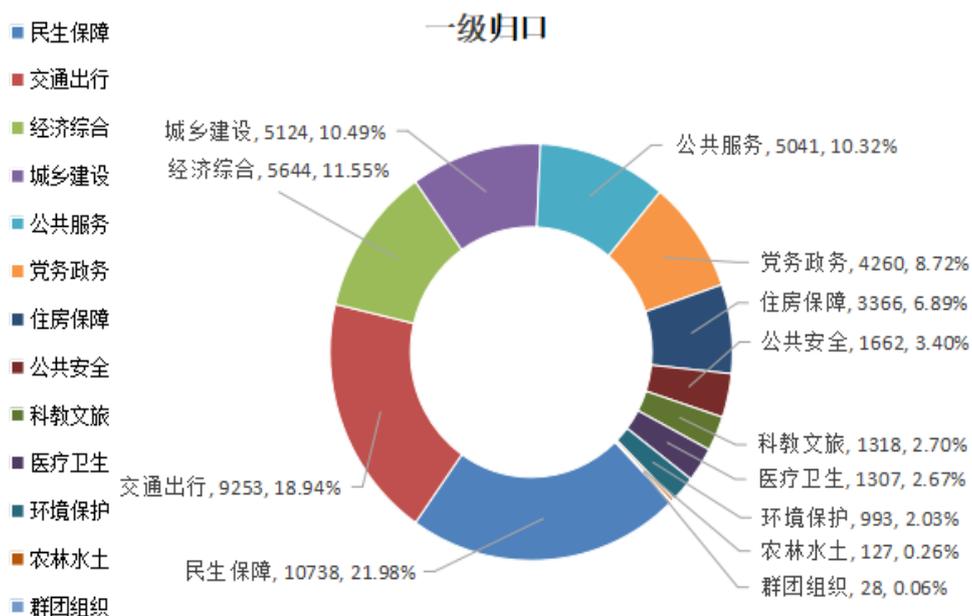


图 2 姑苏区 12345 热线诉求内容占比图

7 月份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	拒绝超时	办结超时	推诿	督办		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	738	100%	98.91%						100	336	100%	97.92%	-0.03	-0.62	-0.12	-0.05		0.3	99.48	99.74
双塔街道	447	100%	100%						100	556	98.44%	100%	-0.99		-0.07			0.24	99.18	99.59
金阊街道	1101	100%	99.81%						100	576	99.33%	100%	-0.67		-0.3	-0.2		0.2	99.03	99.52
吴门桥街道	1247	100%	99.40%						100	777	98.99%	96.75%	-0.53	-0.98	-0.18	-0.15		0.42	98.58	99.29
苏锦街道	717	100%	100%						100	657	97.95%	98.02%	-0.96	-0.59	-0.21	-0.05		0.2	98.39	99.20
沧浪街道	770	100%	99.34%						100	352	94.88%	100%	-2.51		-0.06			0.23	97.66	98.83
虎丘街道	783	100%	99.67%						100	849	96.44%	96.00%	-2.21	-1.2	-0.09			0.51	97.01	98.51
平江街道	1366	100%	99.57%						100	1337	95.53%	84.43%	-2.03	-4.67	-0.18	-0.15		0.21	93.18	96.59

7 月份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	拒绝超时	办结超时	推诿	督办		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
区人社局	577	100%	100%						100											100
区教体文旅委	257	100%	100%						100	1	100%	100%							100	100
名城建设集团	137	100%	97.75%						100	8	100%	100%							100	100
姑苏生态环境局	104	100%	99.21%						100											100
区民卫局	82	100%	100%						100											100
资规姑苏分局	48	100%	100%						100											100
区数据局	38	100%	100%						100											100
区市场监督管理局	34	100%	100%						100											100

7 月份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	拒绝超时	办结超时	推诿	督办		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
区法院	18	100%	100%						100											100
区司法局	15	100%	100%						100											100
区残联	10	100%	100%						100											100
区城管委	505	99.61%	99.73%			-2			98.00	1900	99.58%	100%	-0.26		-0.05	-1.05		0.36	99	98.50
区税务局	91	97.85%	100%			-2			98.00											98.00
区住建委	843	99.88%	99.06%		-3	-1			96.00	1139	98.72%	100%	-0.76		-0.28	-0.45		0.13	98.64	97.32
区经科局	41	78.85%	100%		-6	-11			83.00											83.00

注：区委组织部、区委宣传部、区委统战部、区发改局等考评得分均为 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 7 月区级职能部门排名。

二、热点诉求梳理

(一) 高温天气相关问题。共受理流转工单 617 件，诉求内容主要为：**一是供电报修与投诉 337 件**。高温天气下，电力供应较紧张，部分小区或商业街由于线路检修或维护等原因导致突发性大面积停电，影响市民生活，引发投诉。馨泓花园余女士反映：“7 月 24 日 10 点小区 12 幢突然停电，请部门尽快排查原因。”此类问题还涉及学士街天官坊段、邵磨针巷 1 号、山塘街 566 号等。**二是空调维修求助 200 件**。高温天气来临，空调维修方面的求助明显增多。市民求助：“皮市街 111 号 2 幢 102 室空调故障，请推荐单位维修。”此类问题还涉及天库前 24 号、金帝名园 9 幢 702 室、仓街兴隆巷 7-3 等。**三是公共场所及公共交通未开空调事宜 67 件**。主要投诉公共场所，如公共厕所、农贸市场、轨交站台候车室以及部分公交车未开空调降温，影响市民出行工作。市民反映：“自己是姑苏区友新综合市场的业主，该市场排风系统差，并且没有安装空调，导致高温天气时市场内部炎热，影响工作环境，望相关部门解决市场内高温问题。”此类问题还涉及轨交竹辉桥站、藕巷街和藕前路路口公共厕所、公交 36 路等。**四是高温补贴发放事宜 13 件**。部分高温作业人员投诉企业未及时发放高温补贴。市民反映：“自己是苏州嘉昌物业集团有限公司(干将东路 103 号)的厨师，厨房内已经到达高温，但没有高温补贴，望部门协调企业给厨房所有员工发放高温补贴。”此类问题还涉及圆通快递(北环西路 985 号)、鑫苑景园物业(西环路 3108 号)、苏州大学出版社有限公司(十梓街 1 号)等。

(二) 房屋安全相关问题。共受理流转工单 387 件，诉求内

容主要为：**一是房屋老化及相邻施工影响房屋安全 133 件。**主要为房屋自然老化引起的安全隐患，如：钢筋外露、墙皮脱落渗水、砖墙风化、墙体开裂等情况；以及施工改造引发相邻建筑物沉降、开裂等。市民反映：“象牙新村 32 幢 401 室屋顶木头年久失修腐烂了，有安全隐患，望部门修缮屋顶保障人员安全。”此类问题还涉及金狮巷 28 号、钟楼新村 25 幢、三元四村 26 幢等。**二是天气及环境因素影响房屋安全 104 件。**主要为梅雨季雷暴强对流、强降雨等天气因素，导致房屋漏水、墙体渗水，影响房屋安全；以及白蚁危害木结构房屋安全等。市民反映：“桃花坞大街 183 号是房卡房，近期大雨导致屋顶有塌陷并且阳台出现裂缝，存在安全隐患，望有关部门尽快前往处理。”此类问题还涉及南园南路 189 号 7 幢、新庄新村 112 幢 1 单元、平齐路 66 号等。**三是改变房屋结构或使用功能 70 件。**主要涉及随意改变房屋使用功能，改变房屋内部结构或破坏承重构件，存在安全隐患。市民反映：“北五泾浜 66 号在野蛮装修，正在敲承重墙，望部门尽快前往查处。”此类问题还涉及湄长新村北区 24 幢 302 室、三香新村 10 幢中单元 204 室、西善长巷 55 号 1 幢 102 室等。**四是危房隐患问题 51 件。**主要涉及危房鉴定与翻新修缮事宜。市民反映：“山塘街周边的曹家弄 10 号房屋和西叶家弄的所有的房屋（均为公房）已经很破烂了，很多都是危房了，望相关部门尽快修缮。”此类问题还涉及小邾弄 13-1 号、戈家弄 5 号、南一村 6 幢 601 室等。**五是新交付房屋质量问题 29 件。**主要涉及因建筑设计、施工缺陷引起的房屋质量问题。市民反映：“璀璨平江如苑于 2023 年 12 月购房，目前交房三个月，现在发现 6 号楼 1 楼西北角出现裂缝，

初步考虑应该是地基下沉的问题，除此之外还有其他地方有类似情况，因涉及到生命财产安全，要求部门勘查该裂缝出现的具体原因并给出检测报告，望部门核实处理。”相关问题还涉及中骏天荟、平江悦、永威姑苏悦等小区。

三、城市管理相关问题

本月相关诉求共计7130件，其中市容环境问题5877件；市政、绿化问题1253件。

市容环境问题主要集中在以下方面：**一是无照经营游商 1293 件**（环比下降 43.44%）。高发路段为悬桥巷靠近平江路路口（平江街道）、渡僧桥下塘 23 号沿线（虎丘街道）、南环西路 24 号周边（吴门桥街道）、桃花桥 10 号周边（金阊街道）、总官堂路与秋分街路口（苏锦街道）。**二是暴露垃圾 995 件**（环比下降 9.46%）。高发路段为皮市街花鸟市场周边（平江街道）、石幢弄靠近桃坞中心小学（金阊街道）、桐泾南路公交站台（吴门桥街道）、市立医院本部周边（沧浪街道）、里杨路靠近里河新村（双塔街道）。**三是违规宣传广告 901 件**（环比下降 34.28%）。高发路段为江宙路锦荷苑周边（苏锦街道）、里城湾街靠近葑门派出所（双塔街道）、世茂运河城周边（吴门桥街道）、鑫苑景园周边（虎丘街道）、玉兰新村周边（沧浪街道）。**四是乱堆物堆料 484 件**（环比下降 21.04%）。高发路段为富仁坊巷 68 号周边（平江街道）、M+芯谷产业园周边（虎丘街道）、学士街苏州市教师发展中心周边（金阊街道）、福星新城周边（吴门桥街道）、养蚕里中弄南顺大厦周边（沧浪街道）。**五是机动车乱停放 415 件**（环比下降 43.99%）。高发路段为金门路 975 号周边（金阊街道）、

中国邮政苏锦储蓄所（苏锦街道）、宴香街世茂瀚河苑周边（吴门桥街道）、因果巷农业银行姑苏支行（平江街道）、清嘉苑周边（白洋湾街道）。

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 645 件**（环比上升 11.98%）。高发路段为干将西路靠近苏州市职业大学（金阊街道）、南园北路地铁站（双塔街道）、西环路靠近嘉业阳光城（虎丘街道）。**二是绿化树木断枝、倒伏及护树设施破损 224 件**（环比下降 19.42%）。高发路段为虎殿路中海玉景湾沿线（白洋湾街道）、玻纤西路靠近姑苏院子（虎丘街道）、西和合街靠近港龙柏悦公馆（苏锦街道）。**三是便道桩（石球）破损、倒伏 199 件**（环比上升 5.29%）。高发路段为苏站路靠近新天地家园周边（苏锦街道）、阊胥路靠近茉莉花酒店（金阊街道）、通里路靠近觅渡里（双塔街道）。**四是各类井盖破损、沉陷问题 143 件**（环比上升 11.72%）。高发路段为南环西路靠近友新立交（吴门桥街道）、公园路与民治路路口周边（双塔街道）、干将西路创元公园（金阊街道）。

四、研判与督办

（一）工单研判。本月共涉及 87 件工单存在职责不明确、部门间职责交叉等情况，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。其中官太尉桥、石匠弄周边绿化养护问题，经“社情民意联系日”难点问题处办会研究，明确由区住建委负责该处绿化养护问题。

（二）工单督办。截至 2024 年 7 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 111 件超时未办结，

较上月减少 9 件，其中私搭乱建举报 100 件，人行道、车行道破损 7 件。本月虎丘街道、区城管委、区住建委积存工单明显减少，沧浪街道积存工单数量明显增加，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 6 月超时未办结	24 年 7 月增减数量	24 年 7 月超时未办结
平江街道	41	1	42
虎丘街道	30	-8	22
沧浪街道	12	6	18
区住建委	14	-4	10
双塔街道	8	0	8
吴门桥街道	5	1	6
苏锦街道	3	0	3
区城管委	5	-4	1
金阊街道	1	0	1
白洋湾街道	1	-1	0
总计	120	-9	111

抄报： 苏州市便民服务中心、苏州市城市管理监督指挥中心；
方文浜书记、陈羔区长、邝小萍主任、蔡炳锋主席、谢强副书记、
杨跃副区长、陈宇操副区长、周强副区长。

抄送： 各街道、区 12345 热线成员单位。
