

姑苏区社会综合治理联动中心工作月报

(2024 年第 6 期 总第 76 期)

姑苏区社会综合治理联动中心

2024 年 7 月 12 日

◆ 网格化运行情况

● “网格+矛调”助力矛盾纠纷多元发现

为认真贯彻落实区领导最新指示精神，进一步拓宽矛盾纠纷发现渠道，增强发现能力，区联动中心充分发挥网格化管理作用，进一步深化“网格+矛调”治理模式，持续推进网格协助开展矛盾纠纷发现处置。网格员在日常巡查走访过程中主动加强与居民的沟通，勤于发现居民之间的矛盾纠纷，做到轻微问题化解在网格，疑难问题及时上报，全面提升网格矛盾纠纷发现调处能力。截至目前，全区网格员发现矛盾纠纷并录入“社情民意”平台 122 件。下一步，中心将继续发挥网格员在矛盾“排查”“调处”“化解”中的“先手”作用，努力实现民情在网格内掌握、力量在网格内联动、矛盾在网格内化解。

● 区级网格巡查队伍上半年工作成效显著

上半年以来，网格巡查员当好“多面手”，充分发挥区级网格巡查队伍“前哨”作用，工作成效显著。在分片包干开展日常网格巡查的同时，聚焦文明城市创建，加强老旧小区、背街小巷、农贸市场、城中村等部位巡查工作，提升网格巡查质效。截至 6

月底，共计上报工单 21639 件，已办结 21617 件，其中部件类工单 3712 件，占比 17.15%，城管工单问题现场核查共计 204 件。为助力网格化知晓满意率快速提升，网格巡查员“走街巷、进社区”，依托社区宣传点位，深入全区 8 个街道 60 个社区，开展“有奖问答”活动，发放网格宣传品共计 1 万余份，参与人次超万人。同时，全面做好“网格化知识有奖竞答活动”的居民服务工作，进一步赢得了居民对网格员和网格化工作的认可。下半年，网格巡查员将继续践行初心使命，助推网格化服务管理水平再上新台阶。

●各街道网格化工作动态

金阊街道持续优化“网格化”安全管理运行机制，激发网格最大潜能。**一是**科学配置力量。基于现有网格划分，根据地域相邻、功能相近原则，优化调整部分网格人员力量。三元一村社区分别建立居民区、商铺区、楼宇（产业园）区三大网格区，各网格区配备 1 名社工、2 名网格员负责专项巡查；组建大型单位和沿街店铺 2 个线上管理群，确保隐患整改落实情况动态掌握。**二是**优化运行机制。以网格为单元，实施“一格一长、格中定员、全员担责”管理模式。石路社区结合辖区内楼宇、商场、个体经营户密集实际，制定网格员工作手册、网格巡查包干表、每日巡查记录表，明确巡查范围、巡查内容、人员分工等关键信息；针对性总结“十八字”巡查口诀，确保巡查技巧易懂易记、入脑入心。**三是**激发内生动力。健全激励机制，建立有奖举报制度，根据网格队伍在安全巡查、隐患上报、应急响应等方面的实际表现

进行履职评价，选树典型、表彰先进，充分调动网格队伍的积极性、主动性。

苏锦街道进一步推进网格化管理工作，着力提升居民群众平安幸福指数。**一是**联勤联动，筑牢防汛防涝“安全堤”。通过 351 个幸福家园群向辖区内居民发布防汛防台等极端天气预警信息，并组织 320 余人次网格员全方位开展巡查，担当“安全守护者”，对辖区内的道路、排水口、低洼地带等重点区域进行排查，做到及时发现问题、尽快解决隐患，本月共发现处置积水点 3 处。**二是**网格聚力，织密安全生产“平安网”。围绕第 23 个安全生产月开展网格安全宣传活动，开展安全生产巡查检查 214 人次，为辖区安全生产工作“保驾护航”。**三是**心系群众，绘就温暖幸福“民生卷”。中考期间，发动网格员 121 人次深入小区及沿街店铺进行降噪宣传，加强辖区考点周边市容秩序管控力度，为“绿色护考”营造良好氛围；正值汛期，发动 226 余人次网格员深入重点人群家中走访慰问，检查家中是否存在漏雨等安全隐患，并提醒居民注意用火用电用气安全，提高辖区居民安全幸福指数。

白洋湾街道坚持网格服务民生的理念，在问需于民中察民意、惠民生、解民忧。**一是**“大数据+铁脚板”，织密服务网。充分发挥“微”网格上传下达作用，发动社区网格员用“大数据+铁脚板”织密服务网，主动发现居民服务、环境改善等方面的诉求，解决和泰社区、路南社区、富强社区三个民生小事项目，逐步提升小区环境。也鼓励居民参社区治理，主动形成良好的生活、卫生习惯，无形之中将大大助力社区有温度的治理小区，让幸福感加倍。**二是**“网格蓝+微家蓝”，织密幸福网。社区通过“网格蓝”模式，

成立了“微家蓝”志愿服务队，主动帮助小区内需要服务的人员，小到修剪头发、大到共同上门协调矛盾纠纷等，他们以提供便民服务为主，同时也发挥着“小区智囊团”的作用，在社会治理中发挥着不可替代的作用。同时，也广泛征集居民日服务诉求，深入居民群众开展群众需求大调查、大走访活动，收集群众关心的热点问题，针对性进行解决。近期完成了集体老人过生日、瘫痪老人换轮椅、妇女维权讲座等 26 个愿望，用实际行动积极回应居民诉求，让辖区居民倍感幸福。

2024 年 6 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	7.00	2.00	5.00	4.00	4.00	5.00	12.00	12.50	4.13	3.00	88.63
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	12.50	3.60	3.00	87.10
3	双塔街道	10.00	5.00	5.00	5.00	5.00	8.00	2.00	5.00	4.00	4.00	5.00	9.50	11.84	3.93	3.60	86.87
4	平江街道	10.00	5.00	5.00	5.00	5.00	7.00	2.00	4.00	4.00	4.00	5.00	9.50	14.21	3.60	3.00	86.31
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	10.50	13.57	4.13	2.00	85.20
6	虎丘街道	10.00	5.00	5.00	5.00	5.00	8.00	2.00	3.00	4.00	4.00	5.00	9.50	11.84	3.80	3.10	84.24
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	7.00	13.93	4.00	1.00	82.93
8	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	8.50	12.35	3.93	2.00	82.78

◆ 联动指挥平台运行情况

6 月，姑苏区“12345”热线共受理诉求 47330 件，其中流转工单 21391 件（环比下降 13.99%）。按诉求内容分类，排名前五的为城乡建设、民生保障、经济综合、住房保障、交通出行，共占诉求总量的 76.62%。“寒山闻钟”工单 822 件（环比下降 26.21%），“数字城管”工单 9440 件（环比下降 37.45%），“惠姑苏”APP 工单 4028 件（环比下降 15.82%）。

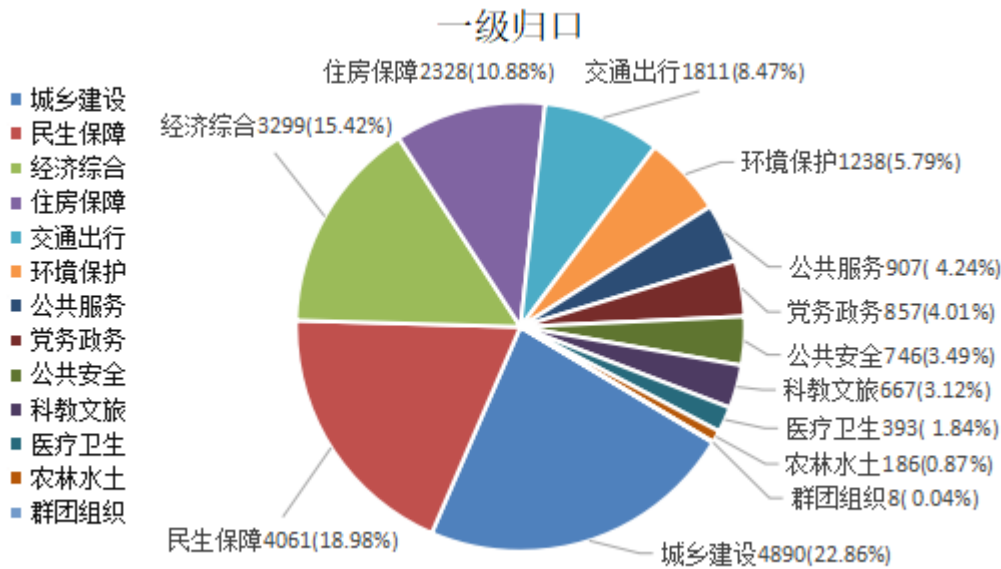


图 1 全区“12345”热线流转工单诉求内容分类情况

6 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	25	25	100%
2	“惠姑苏”APP 工单	3970	3964	99.85%
3	“苏周到”APP 工单	1512	1436	94.97%
4	国家政务服务工单	7	7	100%
5	国务院“互联网+督查”	8	3	37.5%

6 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	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	推诿			
白洋湾街道	613						456	99.78%	100%	-0.13					0.13	100	
吴门桥街道	1460						1365	99.49%	99.23%	-0.33	-0.23	-0.16			0.53	99.81	
沧浪街道	979						664	98.08%	100%	-0.93					0.32	99.39	
双塔街道	677						892	99.12%	99.20%	-0.58	-0.24	-0.11	-0.25		0.42	99.24	
金阊街道	1392						1155	99.75%	99.57%	-0.57	-0.13	-0.32	-0.5		0.27	98.75	
苏锦街道	1066	1					988	98.85%	98.25%	-1.03	-0.53	-0.29	-0.15		0.3	98.3	
平江街道	1837						1773	97.16%	91.75%	-1.34	-2.48	-0.12	-0.4		0.22	95.88	
虎丘街道	856						1604	96.88%	92.09%	-1.97	-2.37	-0.06	-0.15		0.18	95.63	

6 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	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	推诿			
区教体文旅委	710	1					1	100%	100%							100	
姑苏生态环境局	444						2	100%	100%							100	
名城建设集团	184						6	100%	100%							100	
资规姑苏分局	32						1	100%	100%							100	
区城管委	869						2441	99.60%	100%	-0.34		-0.11	-0.55		0.60	99.60	
区住建委	1655	7		1			1005	96.41%	99.72%	-1.54	-0.08	-0.42	-1.25		0.13	96.84	
区人社局	1067																
区经科局	210	12															
区民卫局	208																

6 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	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	推诿				
区税务局	196	1																
区市场监督管理局	130																	
区数据局	129																	
区法院	39																	
区司法局	31																	
区发改局	23																	
区残联	15																	
区委统战部	15																	

● 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6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

6 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、梅雨季相关问题、中高考期间噪音扰民问题、端午假期旅游问题。

（一）城市管理相关问题。相关诉求共计 10187 件，其中市容环境问题 8986 件；市政、绿化问题 1201 件。

市容环境问题主要集中在以下方面：**一是无照经营游商 2286 件**（环比上升 7.98%）。高发路段为悬桥巷靠近平江路路口（平江街道）、山塘街 513 号沿线（虎丘街道）、桐泾北路月星家居周边（金阊街道）、南园南路与内马路路口（吴门桥街道）、平河路大观花园周边（苏锦街道）。**二是违规宣传广告 1371 件**（环比下降 10.74%）。高发路段为江星路 772 号靠近家悦花园（苏锦街道）、解放东路 117 号沿线（吴门桥街道）、葑门派出所周边（双塔街道）、西环路滨河商厦周边（金阊街道）、齐门北大街靠近江苏人可建设工程有限公司（平江街道）。**三是暴露垃圾 1099 件**（环比下降 26.24%）。高发路段为江苏有线白塔营业厅沿线（平江街道）、桃坞小筑周边（金阊街道）、仓米巷 23 号周边（沧浪街道）、桐泾南路公交站靠近海胥澜庭（吴门桥街道）、闻钟苑周边（虎丘街道）。**四是机动车乱停放 741 件**（环比下降 43.99%）。高发路段为金门路 913 号沿线（金阊街道）、内马路 9-3 幢周边（吴门桥街道）、邮政储蓄银行苏锦储蓄所周边（苏锦街道）、锦书清华里周边（双塔街道）、百家巷与东北街路口（平江街道）。**五是乱堆物堆料 613 件**（环比下降 38.52%）。高发路段为砂皮巷 41 号周边（平江街道）、金门路 1213 号周边（金阊街道）、东

大街 257 号周边（沧浪街道）、闻钟苑周边（虎丘街道）、凤凰街 137 号周边（双塔街道）。

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 576 件**（环比下降 16.88%）。高发路段为中街路曹家巷西小区（金阊街道）、盛家带四潄草堂（双塔街道）、宝带西路世茂运河城周边（吴门桥街道）。**二是绿化树木断枝、倒伏及护树设施破损 278 件**（环比下降 65.25%）。高发路段为苏州北广场汽车客运站周边（苏锦街道）、长吴路靠近长欣苑南区（吴门桥街道）、江宇路靠近惠宇华庭小区（平江街道）。**三是便道桩（石球）破损、倒伏 189 件**（环比下降 26.17%）。高发路段为平海路靠近平江新城体育公园（苏锦街道）、广济南路地铁站周边（金阊街道）、解放东路 418 号（吴门桥街道）。**四是各类井盖破损、沉陷问题 128 件**（环比下降 12.33%）。高发路段为冬青路 920 号（双塔街道）、桃花桥路 98 号（金阊街道）、太湖西路世茂运河城（吴门桥街道）。

（二）梅雨季相关问题。共受理流转工单 327 件，诉求内容主要为：**一是道路积水问题 103 件**。主要为小区内部道路或市政道路积水，影响市民通行。大观名园李先生反映：“小区整个南区存在道路积水现象，望有关部门组织人员前来疏通。”相关问题还涉及恒润新新家园内部道路、北环路广济北路隧道出口处、南一村小区内部道路等。**二是雨水倒灌问题 102 件**。主要为短时间强降雨，河水水位上涨或排水不畅导致雨水倒灌入户问题。养蚕里新村张先生反映：“小区 15 幢 101 室雨水倒灌进入家中，每次下雨都这样，希望部门尽快处理好。”相关问题还涉及北园场

11 号、史家巷 43 号、唐寅祠 5-1 号等。**三是房屋漏水问题 79 件。**主要为暴雨导致的房屋漏水，影响居民生活。西麒麟巷 15 号周先生反映：“住宅是房卡房，目前家中房子漏水，像水帘洞一样，去年已经翻新过还是漏水，希望部门尽快前往修复。”相关问题还涉及齐门下塘 50 号公房、石幢弄尚义桥东 63-1 号、泰南路 1 号等。**四是窞井漫溢问题 26 件。**主要为排水不畅引起窞井漫溢以及部分井盖缺失的情况，存在安全隐患。市民顾先生反映：“姑苏区尚义桥 89 号边方形窞井污水在往外涌，望部门尽快处理。”相关问题还涉及桃花坞龙新桥 14 号旁窞井、明日家园西面窞井、南石皮弄道路上窞井等。**五是房屋安全隐患问题 10 件。**主要为暴雨大风天气引起老旧房屋屋顶塌陷、屋檐掉落情况或部分危房存在倒塌隐患。市民吴先生反映：“山塘街 476-3 号的屋顶塌陷，存在安全隐患，要求部门前去修理屋顶。”相关问题还涉及醋库巷 19 号 2 幢、长船湾 1 号、南浩街 5 号等。

（三）中高考期间噪音扰民问题。共受理流转工单 233 件，诉求内容主要为：**一是工地施工噪音扰民问题 104 件。**主要投诉建筑工地施工时间不合理，开工过早，结束太晚，影响考生学习和休息。市民反映：“2024 年 6 月 18 日 8:12 轨交 6 号线苏大附属第一医院十梓街院区仍在施工，希望中考期间施工方能暂停打桩等产生震动和噪音的工程。”相关问题还涉及干将西路与凤凰街路口的中亿丰工地、里河新村老新村改造、养蚕里菜场西面建筑工地等。**二是生活噪音扰民问题 70 件。**主要反映居民装修噪音、邻里间噪音、犬吠噪音以及广场舞噪音等扰民问题。市民俞先生反映：“6 月 8 日是端午假期并且是高考日，但五爱巷 30 号的居

民还在装修，要求部门协调对方停工。”相关问题还涉及东汇路187号装修、广济桥附近广场舞、占鱼墩公园内卖唱等。**三是商业噪音扰民问题45件。**主要反映商户高音喇叭揽客、无证摊贩吆喝叫卖等问题。市民反映：“6月7日8:47皮市街355号水果店高音喇叭揽客，影响高考生休息，望部门加强执法。”相关问题还涉及忆桥弄11号鑫惠超市、司前街64号陈记一品斋粽子、来伊份(解放西路店)等。**四是交通运输噪音扰民问题14件。**主要反映河道中船只运输噪音、道路上机动车鸣笛声、摩托车炸街以及大型工程运输车辆开动时引擎声扰民等问题。市民反映：“每天晚上23点后在江坤路和苏城大道上有很多摩托车飙车，声音很吵闹，近期高考学生也需要睡眠，希望部门加强执法。”相关问题还涉及书院巷苏州中学北门附近、水韵新苑西面运河、干将东路等。

(四)端午假期旅游问题。共受理流转工单59件，诉求内容主要为：**一是景区管理问题35件。**主要为景区周边人流秩序管理以及景区活动安排。市民反映：“2024年6月9日21:12在相门古城墙观看光影秀，‘苏州发布’APP显示晚上9:00会有表演，但是现场却没有，要求部门告知为什么会取消？”相关问题还涉及山塘街景区、平江路景区等；**二是票务预约问题11件。**主要为市民咨询各景区预约购票以及相关优惠政策，部分市民通过网络平台预约购票后未成行或在现场使用中存在纠纷。市民陈先生反映：“自己通过‘君到苏州’微信公众号预约了2024年6月9日13:30狮子林的三人门票，但实际因为一人有事只去了两位，想进行退款但找不到渠道，希望有关部门核实并处理。”相关问题

还涉及虎丘山风景名胜区、拙政园景区等；三是酒店住宿纠纷问题 6 件。主要为游客入住后对酒店设施、环境卫生等不满，经与酒店沟通未果引发投诉。游客苏女士反映：“6 月 9 日入住观前街洙泗巷 48 号的观中客栈，当时微信付款 169 元，入住后发现房间内被子潮湿，有蚊虫，毛巾上都是飞虫，卫生间水池里有毛发，望部门对该店环境卫生问题进行整改。”相关问题还涉及晨枫精致酒店（观前街店）、Meet 漫美酒店（观前街 186 号）等；四是旅行社退费纠纷 5 件。主要为部分旅行社的销售宣传和实际游览行程不一致，未按照合同约定提供旅游服务，损害游客权益。游客产先生反映：“6 月 9 日 10:30 在拙政园门口报了旅行社：苏州舒途旅游有限公司，210 元/人，共计 420 元，有消费凭证，该旅行社不履行合同不负责接送，对其不管不顾，望部门协调退款。”相关问题还涉及苏州悦驰国际旅行社、苏州文化国旅等。

● 研判与督办

（一）工单研判。本月共涉及 60 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。其中区相关部门对月子中心服务质量问题引发的投诉的处办职责尚存在异议，待进一步协调。

案例：服务对象妻子 2024 年 5 月 26 日在瑞婴丽国际母子护理中心铂金店 3410 室坐月子，花费 26800 元（有合同），入住前告知妻子有糖尿病，但是入住后的食谱没有忌讳，导致菜单中的很多菜都不能吃，安排的月嫂沟通、服务都不到位，反馈被告知只能更换月嫂，自己 7 天后就出院了，更换月嫂效果不大，且入

住期间安排了 14 次通乳，太过频繁导致妻子得了乳腺炎，多次和工作人员沟通没有满意的解决方案，故来电投诉，要求店长直接当面沟通提出解决方案。

区民卫局：母婴保健机构是指开展婚前医学检查、产前诊断等的医疗机构，必须符合国务院卫生行政部门规定的条件和技术标准，并经县级以上地方人民政府卫生行政部门许可；《母婴保健服务场所通用要求》明确了月子中心是“为顾客提供非医疗性服务的母婴保健服务机构及场所”，指出月子中心提供的母婴保健服务不属于诊疗活动，因此月子中心并非卫生部门主管的母婴保健医疗机构。

金阊街道市场监管分局：根据《中华人民共和国母婴保健法》第四条，国务院卫生行政部门主管全国母婴保健工作，根据不同地区情况提出分级分类指导原则，并对全国母婴保健工作实施监督管理。国务院其他有关部门在各自职责范围内，配合卫生行政部门做好母婴保健工作。第二十九条县级以上人民政府卫生行政部门管理本行政区域内的母婴保健工作。服务对象反映的问题，非我局职责，建议向主管部门进行反映。

（二）工单督办。截至2024年6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120件超时未办结，较24年5月份增加13件，其中私搭乱建举报92件，积存垃圾渣土问题8件，毁绿占绿举报4件。本月平江街道、区住建委、区城管委、虎丘街道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 5 月超时未办结	24 年 6 月增减数量	24 年 6 月超时未办结
平江街道	34	7	41
虎丘街道	26	4	30
区住建委	9	5	14
沧浪街道	14	-2	12
双塔街道	9	-1	8
吴门桥街道	7	-2	5
区城管委	1	4	5
苏锦街道	2	1	3
金阊街道	4	-3	1
白洋湾街道	1	0	1
总计	107	13	120

◆ “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（环比下降 15.3%），物联预警监管工单 0 条。

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 5 次，业务科室日常数据导出 15 张，节假日数据统计分析报表导出 3 次，服务器升级/安全问题处理 0 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。
