

# 姑苏区社会综合治理联动中心工作月报

(2024 年第 4 期 总第 74 期)

姑苏区社会综合治理联动中心

2024 年 5 月 10 日

## ◆ 网格化运行情况

### ● 持续推进网格协助排查非法倾倒各类废物行为

为深入贯彻区打击非法倾倒各类废物行为专题会议精神，着力提升城市环境监管水平，区联动中心持续开展重点区域网格巡查，推进网格协助排查非法倾倒各类废物行为工作。截至目前，全区组织动员各级网格力量 6000 余人，对辖区内“三边”区域、铁路、高速公路、高架道路两侧区域及各城乡结合部、城中村区域开展集中排查，梳理形成重点点位清单，明确主体责任。4 月以来，全区共排查重点地块 8 个，重点点位 1700 余处，累计发现非法倾倒各类废物行为及环境污染等问题 1224 个，均已上报网格工单。同时，重点发挥区级网格巡查队伍“前哨”作用，对“三边”区域开展重点巡查，累计发现非法倾倒建筑垃圾 82 处，已全部上报平台处置。

### ● 加强区级巡查员队伍规范化管理建设

为进一步提升区级网格巡查员队伍规范化管理水平，营造良好的工作环境，打造成一支服务人民、扎根基层、投身实战、作风过硬的高素质巡查队伍，中心深入着手加强队伍建设。一方面，

制定发布《区联动中心网格巡查员考勤办法》，对区级巡查员上下班、请休假等方面进行制度化考核，并将考勤结果与巡查员绩效考核挂钩，进一步规范网格巡查队伍秩序，树立高素质、高效率、高水平的良好形象；**另一方面**，依托联动平台，优化巡查员巡查轨迹，对巡查员每日巡查时长、巡查路线、巡查区域等实现可视化管理。通过轨迹优化，有助于合理分配区级网格巡查力量，避免出现巡查区域的交叉、遗漏、空白等情况，进一步合理调度区级巡查员队伍力量，把握巡查的科学性和有效性，促进巡查工作提质增效。

### ●各街道网格化工作动态

**金阊街道**以群众需求为导向，网格治理为抓手，打造桃花坞开放式街区网格阵地。**一是**活化文化资源。创新推出卡通网格员形象“桃小虎”，手绘桃花坞“微旅游”“网格资源”图，真正实现网格元素、联动元素随处可见。**二是**打造议事阵地。创新打造“小板凳”议事阵地，设立板凳“议事日”，社区网格员邀请居民参会，针对基层治理中的难点堵点各抒己见，构建共建共治共享新格局。**三是**提升游客体验。坚持“用户思维”，在桃花坞街区各关键节点新增景区景点、古建老宅等文化遗迹指示牌，为游客营造便捷、舒心的旅游环境。

**吴门桥街道**以网格化管理为抓手，扎实推进人居环境整治工作，全面提升人居环境整治成效和管理水平。**一是**突出“网格管理”，完善人居环境整治组织架构。组建网格化人居环境常态化管理小组，“网格长+网格员+居民”多维度协调推进网格环境整治。**二是**狠抓“网格攻坚”，凝聚人居环境整治强大合力。各网格通

过“线上+线下”，宣传环境整治的重要意义。在每日巡查的基础上，针对乱堆乱放、道路垃圾、墙体小广告等“顽疾”，通过网格“随手拍”活动，进行集中攻坚，已解决相关问题 200 个。三是夯实“网格理情”，有效化解环境整治矛盾纠纷。坚持把人居环境整治成效作为网格服务群众、评优评先的依据，网格员在入户走访的同时积极开展矛盾纠纷化解工作，倾听居民心声，已成功化解因人居环境问题引发的邻里矛盾 42 起，更多小微矛盾“就地解决”。

白洋湾街道不断探索基层治理模式，以网格为“小切口”，察民意、惠民生、解民忧。一是加大排查“网格+”，让安全感加倍。发动辖区 410 名网格员深入居民小区，对小区内部的电动车充电、固定消防设施配备、值班室等加强检查频率，共排查发现电动车飞线充电 73 起、进楼入户 108 起、违停充电 499 起，均已整改完成。二是满足需求“网格+”，让幸福感加倍。发动社区网格员用“大数据+铁脚板”织密服务网，坚持“精心编网、微细划格、精准管网、微治强格”，网格员以走访、询问等方式，共收集居民对环境改善、民生服务、社区治理等方面的意见 68 条，均已完成整改，提升居民幸福感。三是便民服务“网格+”，让获得感加倍。充分发挥“网格蓝”作用，将党员、物业、共建单位、爱心退休人员等共同吸纳进队伍，做好小区内的便民服务。网格员以困难人员、独居老人为主要服务群体，收集居民诉求，帮助他们完成生活中的小心愿。

2024 年 4 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<br>情况<br>(10 分) | 巡查服务情况<br>(20 分)    |                                |                               |                               | 工单情况<br>(30 分)         |                       |                               |              |                    |                              | 网格化知晓率<br>(40 分)         |                          |                          |                       | 总得分   |
|----|-------|----------------------|---------------------|--------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|------------------------|-----------------------|-------------------------------|--------------|--------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------|-------|
|    |       |                      | 信息采集<br>上报<br>(5 分) | 巡查走访情况<br>(15 分)               |                               |                               | 网格主动<br>发现成效<br>(10 分) | 网格工单办结情况<br>(15 分)    |                               |              |                    | 区级巡查事<br>项按时办结<br>率<br>(5 分) | 网格化知晓率<br>测评情况<br>(15 分) | 网格化满意率<br>测评情况<br>(15 分) | “格群共治”<br>知晓率情况<br>(5 分) | 工作举措<br>落实情况<br>(5 分) |       |
|    |       |                      |                     | 重点人员走<br>访月目标完<br>成情况<br>(5 分) | 群租房走访<br>月目标完成<br>情况<br>(5 分) | 出租房走<br>访月目标完<br>成情况<br>(5 分) |                        | 网格工单<br>上报情况<br>(2 分) | 监测矛盾<br>纠纷源头<br>治理情况<br>(5 分) | 办结率<br>(4 分) | 按时<br>办结率<br>(4 分) |                              |                          |                          |                          |                       |       |
| 1  | 白洋湾街道 | 10.00                | 5.00                | 5.00                           | 5.00                          | 5.00                          | 6.00                   | 2.00                  | 5.00                          | 4.00         | 4.00               | 5.00                         | 13.50                    | 13.89                    | 4.27                     | 5.00                  | 92.66 |
| 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                         | 12.50                    | 13.80                    | 4.27                     | 3.80                  | 90.37 |
| 3  | 平江街道  | 10.00                | 5.00                | 5.00                           | 5.00                          | 5.00                          | 5.00                   | 2.00                  | 4.00                          | 4.00         | 4.00               | 5.00                         | 12.50                    | 13.80                    | 4.00                     | 4.00                  | 88.30 |
| 4  | 吴门桥街道 | 10.00                | 5.00                | 5.00                           | 5.00                          | 5.00                          | 6.00                   | 1.95                  | 5.00                          | 4.00         | 4.00               | 5.00                         | 11.00                    | 13.64                    | 3.73                     | 3.50                  | 87.82 |
| 5  | 双塔街道  | 10.00                | 5.00                | 5.00                           | 5.00                          | 5.00                          | 6.00                   | 2.00                  | 5.00                          | 4.00         | 4.00               | 5.00                         | 10.00                    | 13.50                    | 4.00                     | 1.30                  | 84.80 |
| 6  | 苏锦街道  | 10.00                | 5.00                | 5.00                           | 5.00                          | 5.00                          | 7.00                   | 2.00                  | 4.00                          | 4.00         | 4.00               | 5.00                         | 9.50                     | 12.63                    | 4.07                     | 2.60                  | 84.80 |
| 7  | 虎丘街道  | 10.00                | 5.00                | 5.00                           | 5.00                          | 5.00                          | 4.00                   | 1.95                  | 4.00                          | 4.00         | 4.00               | 5.00                         | 9.50                     | 13.42                    | 3.80                     | 2.00                  | 81.67 |
| 8  | 沧浪街道  | 9.90                 | 5.00                | 5.00                           | 5.00                          | 5.00                          | 6.00                   | 1.95                  | 3.00                          | 4.00         | 4.00               | 5.00                         | 7.50                     | 14.00                    | 3.67                     | 2.50                  | 81.52 |

## ◆ 联动指挥平台运行情况

4月,区联动中心共接报各类工单60122件,同比下降10.60%,在线办结20409件,转交办工单39713件(上报市处理工单12801件)。各街道(部门)应处置工单数25507件,环比下降3.04%,其中街道17052件、区级职能部门8455件;共办结25413件,结案率99.63%。

### 4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 | 8248 | 3.44%↓  | 8234  | 99.83%  | 1      |
| 2  | 物业管理 | 2535 | 18.91%↓ | 2535  | 100.00% | 0      |
| 3  | 消费维权 | 2230 | 13.20%↑ | 2223  | 99.69%  | 0      |
| 4  | 路况管理 | 2010 | 9.54%↓  | 2010  | 100.00% | 0      |
| 5  | 道路设施 | 1125 | 16.42%↓ | 1122  | 99.73%  | 2      |
| 6  | 社区管理 | 999  | 10.63%↑ | 999   | 100.00% | 0      |
| 7  | 社会保障 | 969  | 11.59%↓ | 968   | 99.90%  | 0      |
| 8  | 噪声污染 | 769  | 93.22%↑ | 768   | 99.87%  | 0      |
| 9  | 劳动纠纷 | 613  | 3.01%↓  | 613   | 100.00% | 0      |
| 10 | 园林绿化 | 438  | 2.82%↑  | 435   | 99.32%  | 1      |

### 4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       | 34   | 31   | 91.18% |
| 2  | “惠姑苏”APP工单  | 3830 | 3823 | 99.82% |
| 3  | “苏周到”APP工单  | 1749 | 1667 | 95.31% |
| 4  | 国家政务服务工单    | 0    | 0    | /      |
| 5  | 国务院“互联网+督查” | 4    | 4    | 100%   |

### 4 月各街道工单处办情况表

| 情况<br><br>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 | 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        | 751        | 100%  | 100%   |       |        |       |      |      |    |    | 100 | 378        | 100%   | 100%   |       |       |         |       |    |          | 100   | 100   |     |
| 吴门桥街道        | 1488       | 100%  | 99.74% |       |        |       |      |      |    |    | 100 | 1230       | 99.20% | 100%   | -0.42 |       | -0.11   | -0.1  |    | 0.58     | 99.95 | 99.98 |     |
| 金阊街道         | 1679       | 100%  | 99.80% |       |        |       |      |      |    |    | 100 | 1109       | 99.47% | 99.18% | -0.43 | -0.25 | -0.37   | -0.1  |    | 0.2      | 99.05 | 99.53 |     |
| 沧浪街道         | 881        | 100%  | 100%   |       |        |       |      |      |    |    | 100 | 541        | 97.65% | 99.44% | -1.17 | -0.17 | -0.04   |       |    | 0.26     | 98.88 | 99.44 |     |
| 苏锦街道         | 1119       | 100%  | 100%   |       |        |       |      |      |    |    | 100 | 1035       | 99.15% | 99.42% | -0.5  | -0.17 | -0.36   | -0.1  | -1 | 0.2      | 98.07 | 99.04 |     |
| 虎丘街道         | 725        | 100%  | 100%   |       |        |       |      |      |    |    | 100 | 1016       | 97.36% | 97.37% | -1.5  | -0.79 | -0.1    |       |    | 0.38     | 97.99 | 99.00 |     |
| 平江街道         | 1570       | 100%  | 99.38% |       |        |       |      |      | -1 |    | 99  | 1768       | 97.86% | 99.07% | -1.07 | -0.28 | -0.17   |       |    | 0.4      | 98.88 | 98.94 |     |
| 双塔街道         | 761        | 100%  | 100%   |       |        |       |      |      |    | -2 | 98  | 787        | 98.50% | 99.35% | -0.74 | -0.2  | -0.18   | -0.05 |    | 0.51     | 99.34 | 98.67 |     |

### 4 月各职能部门工单处办情况表

| 情况<br><br>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 | 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 |          |     |     |     |
| 区教体文旅委       | 465        | 100%  | 100% |       |        |       |      |      |    |    | 100 | 2          | 100%  | 100% |       |       |         |       |    |          | 100 | 100 |     |
| 姑苏生态环境局      | 270        | 100%  | 100% |       |        |       |      |      |    |    | 100 | 1          | 100%  | 100% |       |       |         |       |    |          | 100 | 100 |     |
| 名城建设集团       | 199        | 100%  | 100% |       |        |       |      |      |    |    | 100 | 4          | 100%  | 100% |       |       |         |       |    |          | 100 | 100 |     |
| 区民卫局         | 192        | 100%  | 100% |       |        |       |      |      |    |    | 100 |            |       |      |       |       |         |       |    |          |     | 100 |     |
| 区行政审批局       | 136        | 100%  | 100% |       |        |       |      |      |    |    | 100 |            |       |      |       |       |         |       |    |          |     | 100 |     |
| 区市场监督管理局     | 96         | 100%  | 100% |       |        |       |      |      |    |    | 100 |            |       |      |       |       |         |       |    |          |     | 100 |     |
| 区委统战部        | 35         | 100%  | 100% |       |        |       |      |      |    |    | 100 |            |       |      |       |       |         |       |    |          |     | 100 |     |
| 区法院          | 29         | 100%  | 100% |       |        |       |      |      |    |    | 100 |            |       |      |       |       |         |       |    |          |     | 100 |     |
| 区发改局         | 13         | 100%  | 100% |       |        |       |      |      |    |    | 100 |            |       |      |       |       |         |       |    |          |     | 100 |     |
| 区残联          | 11         | 100%  | 100% |       |        |       |      |      |    |    | 100 |            |       |      |       |       |         |       |    |          |     | 100 |     |

4 月各职能部门工单处办情况表（续）

| 情况<br><br>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 | 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 |          |       |       |     |
| 区司法局         | 65         | 100%   | 100%   |       | -0.2   |       |      |      |    |    | 99.80 |            |        |        |       |       |         |       |    |          |       | 99.80 |     |
| 区应急管理局       | 3          | 100%   | 100%   |       | -0.2   |       |      |      |    |    | 99.80 |            |        |        |       |       |         |       |    |          |       | 99.80 |     |
| 区委组织部        | 2          | 100%   | 0.00%  |       | -0.2   |       |      |      |    |    | 99.80 |            |        |        |       |       |         |       |    |          |       | 99.80 |     |
| 资规姑苏分局       | 57         | 100%   | 100%   |       | -0.4   |       |      |      |    |    | 99.60 |            |        |        |       |       |         |       |    |          |       | 99.60 |     |
| 区城管委         | 619        | 99.84% | 100%   |       |        |       |      | -1   |    |    | 99.00 | 2849       | 99.93% | 99.81% | -0.14 | -0.06 | -0.12   | -0.6  |    | 0.53     | 99.61 | 99.31 |     |
| 区住建委         | 1099       | 100%   | 100%   |       |        |       | -5   |      |    |    | 95.00 | 935        | 98.64% | 100%   | -0.58 |       | -0.36   | -1    | -1 | 0.03     | 97.09 | 96.05 |     |
| 区人社局         | 925        | 100%   | 100%   |       |        |       | -5   |      |    |    | 95.00 |            |        |        |       |       |         |       |    |          |       | 95.00 |     |
| 区经科局         | 240        | 96.39% | 98.59% |       | -5     |       | -10  | -9   |    |    | 76.00 |            |        |        |       |       |         |       |    |          |       | 76.00 |     |
| 区税务局         | 227        | 98.27% | 100%   |       | -5     | -5    | -10  | -4   |    |    | 76.00 |            |        |        |       |       |         |       |    |          |       | 76.00 |     |

注：区委宣传部、区党政办、区退役军人事务局等考评得分均为 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 4 月区级职能部门排名。



## ● 问题梳理分析

4 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、马拉松比赛相关问题、绿化相关问题。

（一）城市管理相关问题。相关诉求共计 10691 件，其中市容环境问题 9505 件；市政、绿化问题 1186 件。

市容环境问题主要集中在以下方面：**一是无照经营游商 1757 件**（环比上升 93.93%）。高发路段为平江路 282 号沿线（平江街道）、山塘街 232 号沿线（虎丘街道）、桐泾路与枫桥路路口（金阊街道）。**二是违规宣传广告 1667 件**（环比下降 6.87%）。高发路段为广济北路靠近苏锦二村周边（苏锦街道）、解放东路 166 号沿线（吴门桥街道）、迎春路 406 号沿线（双塔街道）。**三是暴露垃圾 1505 件**（环比上升 30.76%）。高发路段为皮市街 159 号沿线（平江街道）、劳动路 73 号沿线（吴门桥街道）、桃坞高级中学周边（金阊街道）。**四是机动车乱停放 1218 件**（环比下降 8.42%）。高发路段为金门路 913 号沿线（金阊街道）、莫邪路娄门人家周边（平江街道）、南环西路怡家乐门口（吴门桥街道）。**五是乱堆物堆料 676 件**（环比下降 17.06%）。高发路段为邵磨针巷 86 号沿线（平江街道）、学士街 417 号周边（金阊街道）、乌鹊桥路 172 号沿线（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 535 件**（环比下降 22.46%）。高发路段为平海路靠近和润家园（苏锦街道）、王天井巷 132 号（金阊街道）、西二路 8 号靠近泰华商城（沧浪街道）。**二是便道桩（石球）破损、倒伏 251 件**（环比下降 0.40%）。高发路段为苏站路新天地家园周边（苏

锦街道）、太湖西路世茂瀚河苑周边（吴门桥街道）、因果巷 65 号（平江街道）。三是绿化树木断枝、倒伏及护树设施破损 239 件（环比下降 8.43%）。高发路段为苏站路苏州口腔医院总院（苏锦街道）、杨枝三村东门周边（双塔街道）、解放西路 168 号（吴门桥街道）。四是各类井盖破损、沉陷问题 99 件（环比下降 15.38%）。高发路段为富仁坊巷 33 号（平江街道）、官庄前花园（吴门桥街道）、公园路靠近苏州第一中学（双塔街道）。

（二）马拉松比赛相关问题。共受理流转工单 139 件，诉求内容主要为：一是投诉马拉松比赛期间交通管制问题 77 件。主要为咨询马拉松赛事涉及道路的解封时间，望部门合理安排解封时间。投诉马拉松活动造成大规模全封路段和半封路段，以及部分公交车更改线路，影响市民出行。市民吴女士反映：“自己在石路等待 9020、游 1 路等公交，等了半天没有车，然后步行到阊胥路和爱河桥路口发现也因为马拉松比赛而封路，认为办理这样的活动影响了居民的正常生活和通行，要求部门在不影响居民通行和生活的前提下再办理这样的体育比赛。”二是投诉马拉松线路规划、赛事现场管理问题 36 件。市民反映因马拉松赛事举办期间对周边居民造成影响，希望主办方对赛事赛程制定更加合理化，避免影响周边居民生活。杨枝新村金先生反映：“4 月 14 日举办马拉松比赛导致小区四个出口都无法出入，给市民出行造成不便，望部门合理规划路线。”三是马拉松路线影响居民就医、考试问题 26 件。市民反映因封路及拥堵影响出行就医时效，部分考点在封路区域，影响考生赶考。市民反映：“姑苏区三香路整条路，完全封住，机动车、非机动车和行人都无法出入。影响居民就医，

希望以后不要在医院和人群多的地方办马拉松活动。”

（三）绿化相关问题。共受理流转工单 34 件，诉求内容主要为：**一是行道树病虫害问题 23 件**。市民反映路边行道树有季节性虫害产生，影响往来的行人及车辆，希望相关部门及时消杀。市民范女士反映：“白塔西路两侧的行道树上有很多小虫，后续会演变成毛毛虫的，望部门可以在夜间喷撒杀虫剂。”涉及路段有白塔西路、石曲街、联洋街等；**二是柳絮问题 11 件**。近期为柳絮滋生阶段，空气中随风飘动的柳絮影响市民呼吸道健康，市民希望相关部门对柳树进行修剪，减少柳絮生长。市民孙女士反映：“全季酒店(苏州观前街乐桥地铁站店)门口有两棵柳树，导致一直有柳絮飘扬，希望有关部门可以将柳树叶子进行修剪，减少柳絮，望相关部门核实处理。”

## ● AI 智能分析

2024 年 4 月，姑苏区“12345 政务服务便民热线”共流转工单 24603 件，环比上升 8.75%。发生 76 件连续诉求热点事件，重点关注类人群 1095 人。

（一）高发事件前五为：**机动车违章停车 1979 件**，占比 7.46%。高发区域为：苏州站南广场（21 件）、苏州大学附属第一医院总院（12 件）、凤凰街（12 件）、百家巷（12 件）、寒山寺（12 件）。**故障报修 1947 件**，占比 7.34%。高发区域为：彩香一村（36 件）、永林二区（19 件）、现代花园（19 件）、里河新村（18 件）、人民路（16 件）。**消费退款纠纷 1860 件**，占比 7.01%。高发区域为：人民路（41 件）、干将东路（21 件）、广济南路（17 件）、干将西路（16 件）、南环东路（14 件）。**违规经营 1496**

件，占比 5.64%。高发区域为：山塘街（87 件）、渡僧桥下塘（37 件）、平江路（36 件）、北浩弄（22 件）。房屋维修改造 1336 件，占比 5.04%。高发区域为：永林二区（15 件）、菱塘新村（13 件）、东环路（13 件）、人民路（12 件）、彩香二村（11 件）。

（二）呼入电话前五为：152\*\*\*\*2668 诉求 178 件，占比 0.67%。主要投诉的问题为：其他事件（129 件）、公共服务机构投诉（18 件）、交通拥堵（7 件）、违法处罚（5 件）、噪音扰民（3 件）。139\*\*\*\*0349 诉求 35 件，占比 0.13%。主要投诉的问题为：物业管理不到位（15 件）、房屋维修改造（12 件）、故障报修（4 件）、其他事件（2 件）、社区隐患（1 件）。189\*\*\*\*1322 诉求 30 件，占比 0.11%。主要投诉的问题为：噪音扰民（22 件）、其他事件（4 件）、房屋维修改造（3 件）、违规经营（1 件）。180\*\*\*\*7922 诉求 29 件，占比 0.11%。主要投诉的问题为：违规经营（23 件）、违法处罚（4 件）、机动车违章停车（2 件）。158\*\*\*\*1960 诉求 18 件，占比 0.07%。主要投诉的问题为：违规经营（18 件）。

## ● 研判与督办

（一）工单研判。本月共涉及 134 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：姑苏区莫邪路与里杨路三叉路口西北角的非机动车道（三叉路口的停车场大门口往北 5 米至 10 米左右），一到雨天就大面积积水，积水带长度在 7 米左右。以前反映过，到现在都没解决。

区住建委：经现场踏勘，该路段沥青路面为 2023 年新铺设路

面，路面并无坑洼破损情况，中心已加强周边雨水设施的清理和养护，现场管网排水畅通，雨水篦子分布密集。

因市民反馈该处问题长期未解决，简单清扫积水无法解决下雨天积水影响非机动车通行的问题。经查看现场情况，下雨天该路段积水占据非机动车道三分之二路幅，积水位于两个排水口中间，因路面坡度影响无法排出。经与区住建委沟通，最终通过在该处增设雨水算子的方式，将问题予以解决。

**（二）工单督办。**截至2024年4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95件超时未办结，较24年3月份减少22件，其中私搭乱建举报85件，毁绿占绿举报6件。平江街道、吴门桥街道、双塔街道积存案件数量明显减少，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 3 月超时未办结 | 24 年 4 月增减数量 | 24 年 4 月超时未办结 |
|--------|---------------|--------------|---------------|
| 平江街道   | 40            | -12          | 28            |
| 虎丘街道   | 26            | 0            | 26            |
| 沧浪街道   | 13            | 0            | 13            |
| 双塔街道   | 14            | -5           | 9             |
| 吴门桥街道  | 14            | -7           | 7             |
| 金阊街道   | 5             | 1            | 6             |
| 区住建委   | 4             | 0            | 4             |
| 苏锦街道   | 1             | 0            | 1             |
| 区城管委   | 0             | 1            | 1             |
| 总计     | 117           | -22          | 95            |

## ◆ “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 4080 条（环比下降 21%），完成处置 3205 条（环比下降 22.6%）。

一网统管-视频监控：本月新增 28 台，已接入总数 13916 个。

一网统管-活动保障：本月接待 6 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 23 次，业务科室日常数据导出 52 张，节假日数据统计分析报表导出 26 次，服务器升级/安全问题处理 1 次。

---

**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，区人大常委会主任邰小萍，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。

---