

姑苏区社会综合治理联动中心工作月报

(2024年第11期 总第81期)

姑苏区社会综合治理联动中心

2024年12月10日

一、12345 热线运行情况

11月，姑苏区12345热线接听量4.60万个，综合接通率98.16%，话务代表服务满意率97.97%；受理工单5.58万件，流转工单3.40万件，工单回访满意率99.83%。受理“数字城管”工单1.54万件，按时办结率98.56%。报送周报4份，预警单4份。

受理渠道	受理量(件)	占比
12345 热线诉求工单	55750	78.37%
其中：12345 热线	50515	71.01%
寒山闻钟	1111	1.56%
惠姑苏	2378	3.34%
110 非警情	1539	2.16%
社情民意	165	0.23%
人民网	42	0.06%
数字城管工单	15385	21.63%

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 热线诉求以投诉举报、咨询、求助为主，占诉求总数的 95.52%。

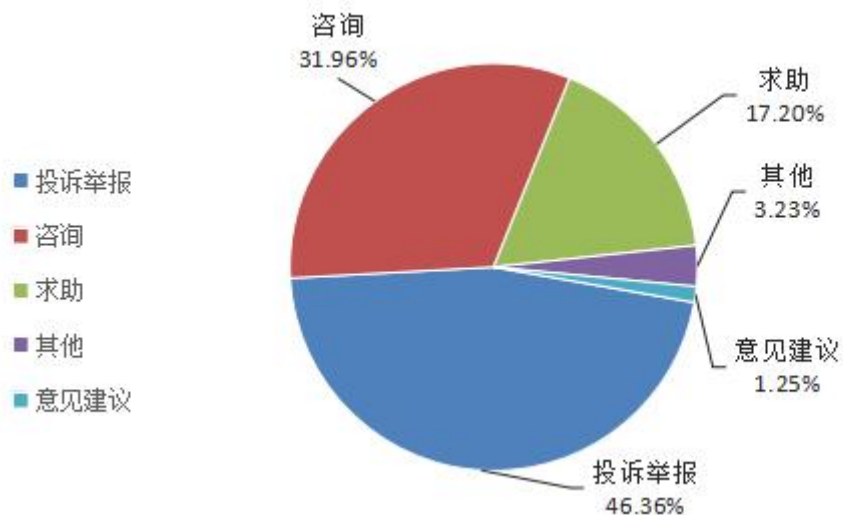


图 1 姑苏区 12345 热线诉求类型占比图

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、党务政务、城乡建设共占诉求总量的 74.05%。

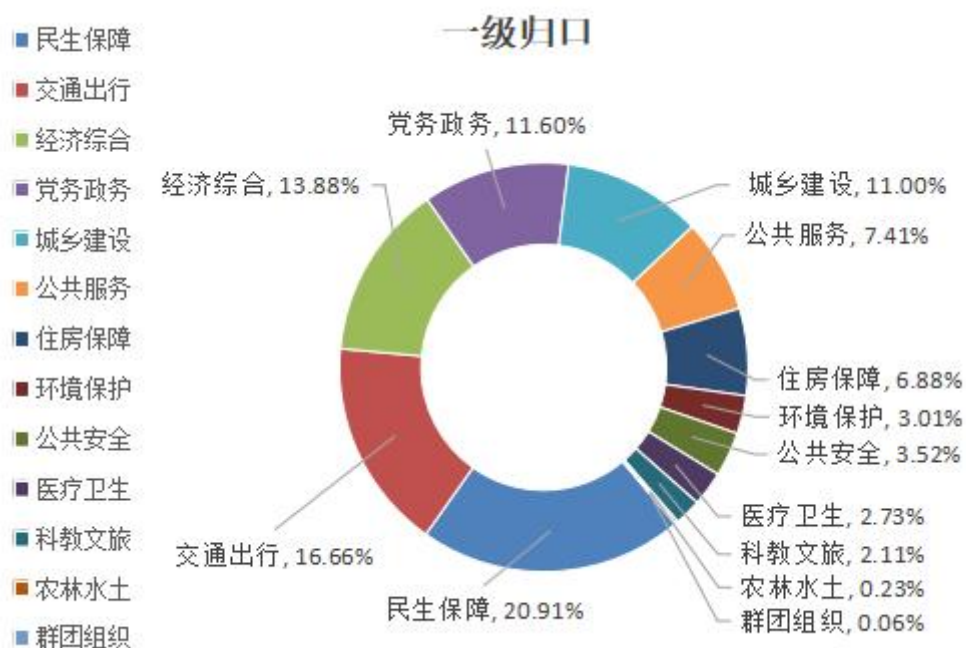


图 2 姑苏区 12345 热线诉求内容占比图

11 月份各街道工单处办情况表

情况 街道	便民服务工单处办情况							数字城管工单处办情况										
	处办情况			监察点情况				处办情况			监察点情况							主动作为
	按时办结量	按时办结率	满意率	超时办结	超时拒绝	办理规范	推诿	按时办结量	按时办结率	满意率	超时未办结	超时办结	延期办结	超时拒绝	多次返工	2小时未回复	推诿	
平江街道	1498	100%	98.94%					2382	97.67%	97.67%	48	9	8	1		1		
金阊街道	1505	100%	99.69%					2361	99.58%	99.77%	5	5	28	4				
沧浪街道	867	99.88%	99.29%	1				722	97.45%	100%	17	2	4	1	2			3
双塔街道	605	100%	99.19%					1147	98.64%	100%	12	4	10	1				2
虎丘街道	813	100%	99.23%					1607	97.51%	96.96%	38	4	38	2	2			6
苏锦街道	1002	99.90%	99.11%	1				950	99.09%	92.31%		9	29	4	1			2
吴门桥街道	1603	100%	99.09%					1338	99.56%	97.30%	2	4	5	3	1			9
白洋湾街道	675	100%	98.54%					650	99.85%	97.10%	1		6	1				1

11 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										
	处办情况			监察点情况				处办情况			监察点情况							主动作为
	按时办结量	按时办结率	满意率	超时办结	超时拒绝	办理规范	推诿	按时办结量	按时办结率	满意率	超时未办结	超时办结	延期办结	超时拒绝	多次返工	2小时未回复	推诿	
区住建委	1641	99.94%	99.73%	1	1			1048	98.20%	99.81%	9	11	46	5	1	1		3
区人社局	1341	100%	99.74%															
区城管委	728	99.73%	99.73%	2				2383	99.63%	99.89%	1	8	31	5	6			
区教体文旅委	470	99.79%	99.40%	1				1	100%	100%								
姑苏生态环境局	278	100%	100%															
区税务局	274	99.28%	100%	2	1													
区民卫局	173	100%	100%															
区经科局	162	92.05%	97.89%	14	1													
区市场监管局	154	100%	100%															
名城建设集团	131	100%	98.65%					8	100%	100%								

11 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										
	处办情况			监察点情况				处办情况			监察点情况							主动作为
	按时办结量	按时办结率	满意率	超时办结	超时拒绝	办理规范	推诿	按时办结量	按时办结率	满意率	超时未办结	超时办结	延期办结	超时拒绝	多次返工	2小时未回复	推诿	
区数据局	127	100%	100%															
姑苏消防大队	91	100%	100%															
区法院	38	100%	100%															
区司法局	31	100%	100%															
资规姑苏分局	26	100%	100%															
名城发展集团	23	100%	100%															
区委统战部	22	100%	100%															
区残联	21	100%	100%															
区应急管理局	17	100%	100%															
区党政办	10	100%	100%															

注：区发改局、区退役军人事务局、区古保委等部门因受理量少于 10 件，办理质效好，故不列入处办情况表。

二、热点诉求梳理

(一) 环保相关问题。共受理流转工单 1208 件，诉求内容主要为：**一是噪声污染问题 987 件**。主要涉及建筑施工噪声问题，包含老新村改造、道路抢修、工地施工、房屋装修等，投诉集中在施工时间不合理方面。苏大北校区小区居民反映：“小区正在进行改造施工，但是该处施工单位早上 7:00 左右就开始施工了，今天 11 月 2 日是周六，早上大家都在休息，过早施工十分影响居民正常休息，希望相关部门协调施工单位 8:00 之后再开工。”此类问题还涉及沧浪亭街 8 号、永林新村、娄江新村等。商业生活噪声问题，包含商业经营活动中高音喇叭揽客扰民；酒吧、茶吧、KTV 等娱乐经营场所唱歌音乐扰民等。市民反映：“十全街 777 号上将 2 号酒吧晚上 21:05，音乐音响声严重扰民，请相关部门尽快处理。”此类问题还涉及茶颜悦色（平江路店）、老街围锅串串（西大街店）、百味优鲜水果批发（三元店）等。**二是大气污染问题 95 件**。主要涉及餐饮店油烟扰民，养殖场异味，露天烧烤，露天焚烧纸钱、垃圾，焚烧秸秆等产生的异味气体扰民问题。市民反映：“人民路 1309 号一楼侠义北丐·野馄饨烧烤店每天晚上油烟味很大，该店开在古城区的住宅区，严重影响周边居民休息，请相关部门尽快处理。”此类问题还涉及青昉路 16 号的炒货店、吴记小园楼（西北街店）、石路好吃街（金门商城店）负一楼和负二楼多家店铺等。**三是固废垃圾问题 92 件**。主要涉及建筑垃圾和施工废弃料管理以及居民生活垃圾清理问题。市民刘先生反映：“桃花坞浒溪仓 7 号后门的违章建筑拆掉之后，建筑垃圾一直堆放在原地，存在安全隐患，望相关部门尽快清理。”此类问题还

涉及山塘街 716 号附近、仓街孟子里 11 号附近、景德路与人民路交叉口道路边等。**四是水污染问题 30 件。**主要涉及生活污水处理以及餐饮污水排放问题。翠园新村居民反映：“南园南路沿街多家餐饮店，直接将厨余废水排放到翠园新村里的湖里面，造成湖水浑浊，排放点很隐蔽，希望部门能逐个排查。”此类问题还涉及兰州拉面（新市路 288 号）、友新路 1188 号亿象城 1 到 4 栋的临街商户、东吴饭店（苏州大学店）等。

（二）欠薪问题。共受理流转工单 648 件，诉求内容主要为：**一是企业欠薪问题 525 件。**主要为企业未按照约定支付工资、未足额支付工资、克扣工资以及解除或终止劳动合同未支付经济补偿等引发的纠纷。市民杨先生反映：“自己之前在姑苏区东建大厦 4 楼骏德保安服务有限公司上班，现已离职，公司拖欠 4400 元薪资未发，有劳动合同，望部门协调要回薪资。”此类问题还涉及蚂蚁洞首尔烤肉大本营（仁恒仓街店）、天诚护卫保安有限公司（石路天虹商场）、康记炒饭店（官巷 81 号）等。**二是工程建设领域欠薪问题 119 件。**主要涉及建筑工地民工欠薪问题和拖欠工程款纠纷。市民段先生反映：“称自己是一名农民工，在苏州市体育馆（三香路 1131 号）做亮化设施，承包方是无锡双飞，涉及工资一万多元未发，望部门协调。”此类问题还涉及平江新著雅园工地、苏大附一院总院施工工地、十全街施工工地等。

三、城市管理相关问题

本月相关诉求共计 13679 件，其中市容环境问题 12591 件；市政、绿化问题 1088 件。

市容环境问题主要集中在以下方面：**一是非机动车乱停放**

3241 件。高发路段为西中市老通天府酒店沿线（金阊街道）、皮市街与西北街路口（平江街道）、莫邪路金鼎建筑装饰公司周边（双塔街道）、平泖路地铁 1 号口周边（苏锦街道）、三香路与劳动路路口（沧浪街道）。**二是机动车乱停放 2206 件。**高发路段为谈家巷与阊胥路路口（金阊街道）、北园路润园小区周边（平江街道）、齐白桥路靠近清嘉苑小区（白洋湾街道）、解放西路靠近梅亭苑小区（吴门桥街道）、留园路留茗花园周边（虎丘街道）。**三是无照经营游商 2173 件。**高发路段为山塘街白姆桥周边（虎丘街道）、湄长路与苏苑街路口（吴门桥街道）、大新桥巷与平江路路口（平江街道）、平河路石鱼桥周边（苏锦街道）、景德路儿童医院周边（金阊街道）。**四是乱堆物堆料 1428 件。**高发路段为吴趋坊靠近菜场沿线（金阊街道）、皮市街花鸟市场沿线（平江街道）、劳动路靠近三香路 9 号小区（沧浪街道）、葑门路靠近朱家弄小区沿线（双塔街道）、西园路靠近闻钟苑周边（虎丘街道）。**五是暴露垃圾 1128 件。**高发路段为桃花桥路 32 号沿线（金阊街道）、白塔西路皮市街沿线（平江街道）、书院巷公交站台周边（沧浪街道）、解放西路靠近金帝名园（吴门桥街道）、西园路苏和雅集小区周边（虎丘街道）。

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 511 件。**高发路段为干将西路靠近苏州市职业大学（金阊街道）、皮市街靠近白塔西路路口（平江街道）、劳动路靠近禾家塘岸（沧浪街道）。**二是绿化树木断枝、倒伏及护树设施破损 265 件。**高发路段为江天路靠近苏锦一村（苏锦街道）、双桥地铁站周边（吴门桥街道）、道前街江苏按察使署旧址周边（沧浪街道）。

三是便道桩（石球）破损、倒伏 161 件。高发路段为平河路靠近大观花园北区（苏锦街道）、金门路靠近朱家庄新村（金阊街道）、虎殿路与金筑街路口（白洋湾街道）。四是各类井盖破损、沉陷问题 108 件。高发路段为虎殿路靠近金阊新城体育馆（白洋湾街道）、古吴路靠近十六中学校（金阊街道）、干将西路靠近友邦大厦（平江街道）。

四、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、部门间职责交叉等情况，已由区联动中心协调部门办理，如沟通区人社局处理社保缴纳问题、苏锦街道星光社区居民咨询配套建设问题等。跟踪社情民意工作联席会议明确办理要求的不满意工单 16 件，督促落实办理要求。

（二）工单督办。本月向金阊街道发送提示单 1 次，反馈市民反复反映南浩花园车库住人问题。督办工单 2 件，分别为白洋湾街道富中街违停占压绿化及平江街道碧凤坊商户商业噪声未解决。

截至 2024 年 11 月，姑苏区联动中心受理的群众诉求中，各承办单位尚积存 133 件超时未办结，较上月减少 10 件，其中私搭乱建举报 121 件，请相关单位加强分析研判，尽快办理工单。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 10 月超时未办结	24 年 10 月增减数量	24 年 11 月超时未办结
平江街道	55	-7	48
虎丘街道	32	6	38
沧浪街道	20	-3	17
双塔街道	15	-3	12

区住建委	15	-6	9
金阊街道	3	2	5
吴门桥街道	2	0	2
白洋湾街道	1	0	1
区城管委	0	1	1
总计	143	-10	133

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、谢强副书记、华建男常委、陆文明常务、
雷波常委、徐联全常委、杨跃副区长。

抄送： 各街道、区 12345 热线成员单位。
