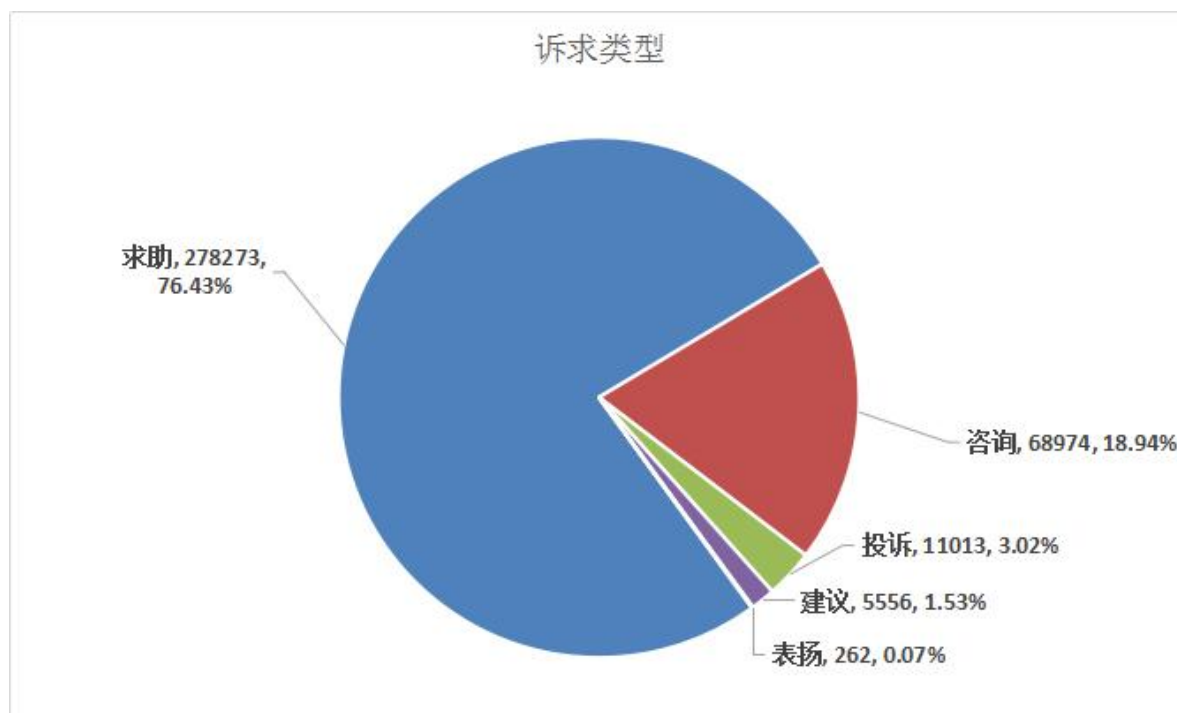


# 2020年四季度政务服务热线工作情况

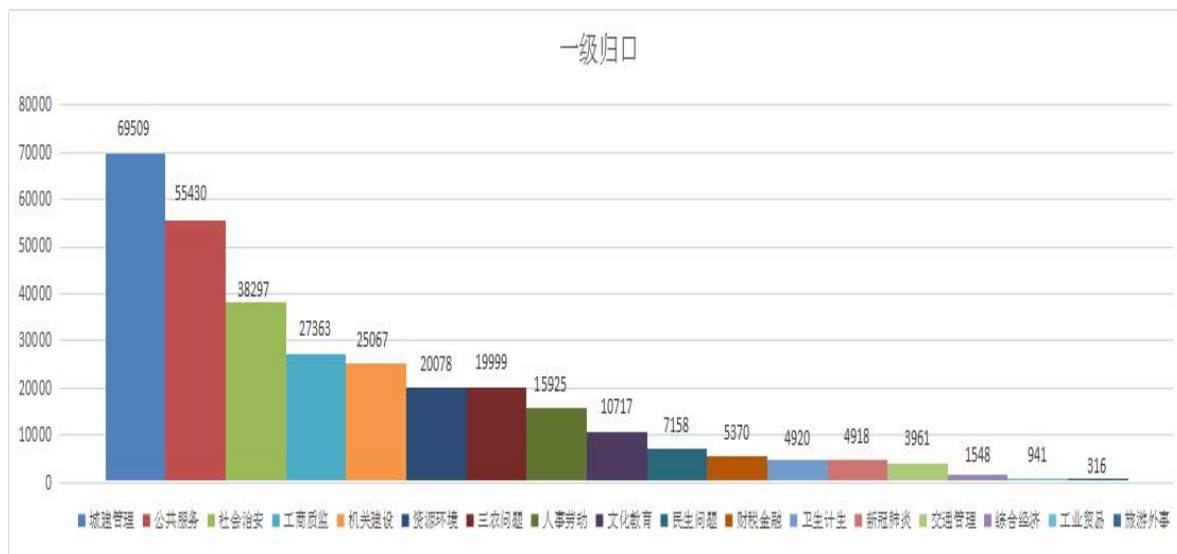
## 一、基本情况

2020年第四季度,政务服务热线共受理群众来电来信**375807**件(次),其中,政务服务热线**359528**件(次)、《市长信箱》**1302**件(次)、承接省级政务服务热线来件**14977**件(次)。在全部来件中,生成有效办理单**360796**件,话务员当场解释答复**254531**件,网络转交有关部门单位办理**121276**件。

按来电来信内容分,求助类**278273**件,占**76.43%**;咨询类**68974**件,占**18.94%**;投诉类**11013**件,占**3.02%**;建议类**5556**件,占**1.53%**;表扬类**262**件,占**0.07%**。



## 二、主要热点问题



根据四季度受理内容看，市民来电、来信主要是集中在以下几个方面：

1. 供暖方面。一是供暖前进行注水试压期间，反映供暖管道漏水，复通、报停业务办理，新交房入住小区咨询能否供暖等；二是供暖初期，部分居民家中供暖管道气堵、阀门没有及时打开等原因，造成供暖管道、暖气片冰凉或温度不达标，希望进行入户调试；三是部分新入住小区因入住率不达标未供暖，居民希望协调供暖等。

2. 建筑行业欠薪。一是反映房地产开发公司因资金不到位、没有清算等原因未发放工程款，导致项目承包人不能如期发放工人工资；二是项目承包人未按照约定时间发放工人工资；三是房地产开发企业、建筑企业或项目承包人、施工工人存在纠纷，导致无法发放工资或工程款等。

3. 房产交易方面。主要是反映，购买的商品房存在墙面裂纹、

漏水等质量问题，户型或配套设施与前期宣传不符，延期交房，房地产开发企业未办理房屋买卖合同网签备案，因房地产开发企业手续不齐全导致无法办理不动产权证等方面问题。