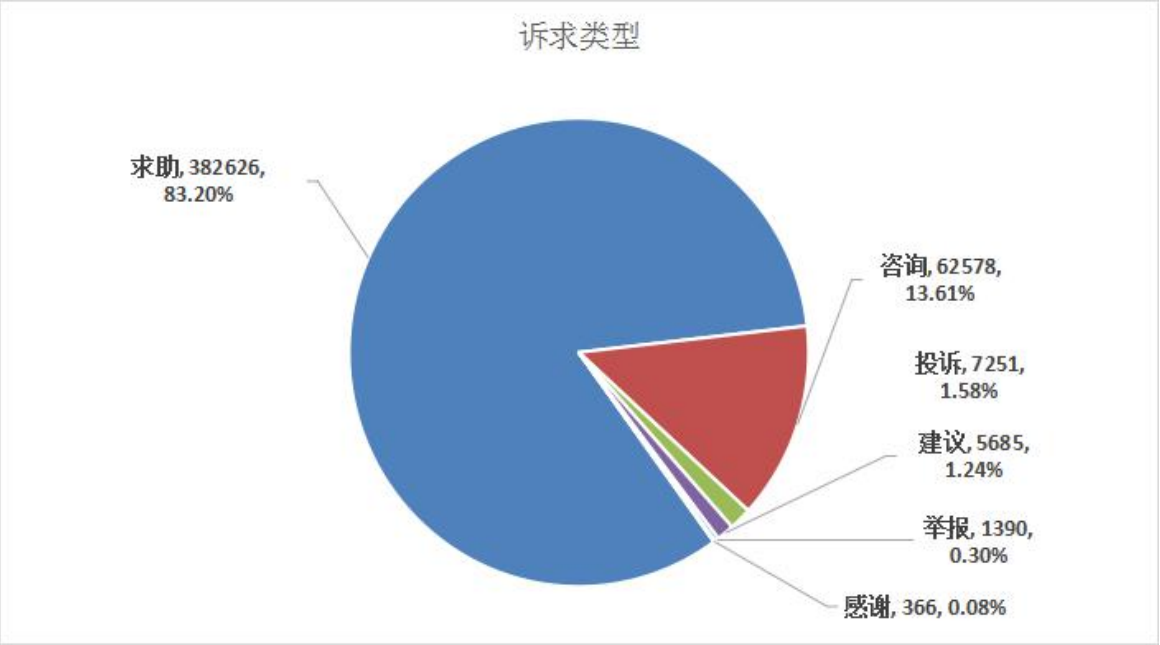
2021年三季度政务服务便民热线工作情况

一、基本情况

2021年第三季度，政务服务便民热线受理总量为50.73万件（次），其中，政务服务便民热线48.03万件（次）、《市长信箱》2451件（次）、承接省级政务服务热线来件466件（次）、人民网留言44件、闪电新闻902件；企业诉求接诉即办1900件；民意“5”来听2.12万件。在全部来件中，生成有效办理单45.98万件，话务员当场解答33.76万件，网络转交有关部门单位办理16.97万件。

按诉求类型分，求助类382626件，占83.20%；咨询类62578件，占13.61%；投诉类7251件，占1.58%；建议类5685件，占1.24%；举报类1390件，占0.30%；感谢类366件，占0.08%。



二、主要热点问题

根据三季度受理内容看，市民诉求事项主要是集中在以下几个方面：

1.物业管理。主要是反映物业公司收取物业费与服务等级不匹配，停车位只卖不租、电动车上楼充电以及小区内没有电动车车棚和充电桩、公共设施维修维护不及时、环境卫生等物业公司服务方面问题。

2.消费维权。主要是反映产品存在质量问题，商家售后服务不到位。购买储值卡后，因商家关门停业无法继续使用，退费困难等消费纠纷方面问题。

3.村务公开、村务管理。主要是反映村务公开不及时、村内事务处理等方面。

4.农民工工资支付。主要是反映建筑行业拖欠农民工工资，包工头反映房地产开发企业或建筑公司拖欠工程款等方面问题。

5.商品房开发与销售。主要是反映延期交房、房屋质量问题、房地产开发公司虚假宣传、不动产登记证办理等房产交易方面问题。

6.教育管理。主要是咨询适龄儿童入学政策、学区划分、转学手续办理、课后服务、教师队伍管理等方面问题。