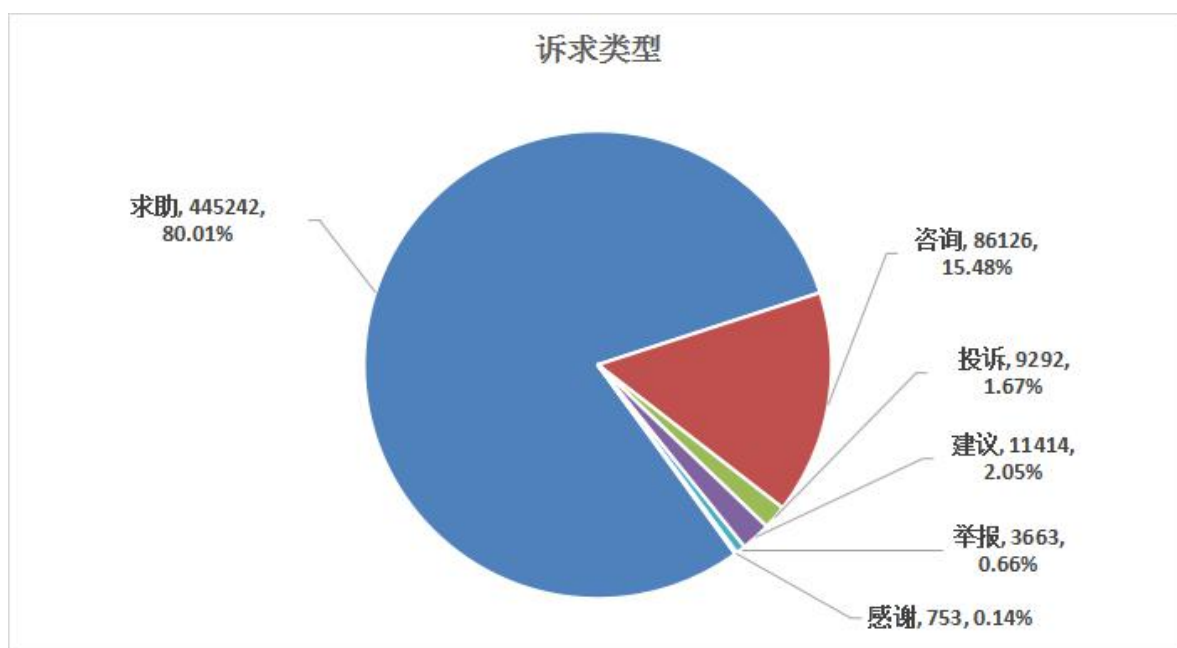


2021年四季度政务服务便民热线工作情况

一、基本情况

2021年第四季度，政务服务便民热线受理总量为**59.72**万件（次），其中，政务服务便民热线**50.15**万件（次）、《市长信箱》**2155**件（次）、承接省级政务服务热线来件**151**件（次）、人民网留言**58**件、闪电新闻**781**件；企业诉求接诉即办**2846**件；民意“5”来听**8.97**万件。在全部来件中，生成有效办理单**55.64**万件，话务员当场解答**41.75**万件，网络转交有关部门单位办理**17.97**万件。

按诉求类型分，求助类**445242**件，占**80.01%**；咨询类**86126**件，占**15.48%**；投诉类**9292**件，占**1.67%**；建议类**11414**件，占**2.05%**；举报类**3663**件，占**0.66%**；感谢类**753**件，占**0.14%**。



二、主要热点问题

根据四季度受理内容看,市民诉求事项主要是集中在以下几个方面:

1.集中供暖。主要是反映供暖温度不达标、部分新交房小区入住率不达标等原因导致无法供暖、供暖设施维修维护等方面问题。

2.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单位拖欠工程款等问题。

3.卫生防疫。主要是反映新冠疫苗接种、核酸检测、新冠肺炎疫情防控政策等方面问题。

4.消费维权。主要是反映产品质量问题、售后服务、虚假宣传以及购买储值卡后,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。

5.物业管理。主要是反映物业公司收费、停车位管理、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、环境卫生等物业公司服务方面问题。

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