

热线周报

2024 年第 46 期（总第 299 期）

民权县 12345 政务服务便民热线

2024 年 11 月 20 日

- 【本周数据】** 2024.11.9—2024.11.15 数据分析
- 【诉求热点】** 本周诉求分布及热点问题
- 【疑难工单】** 小区商铺前土路待修 多次转派仍推诿

一、本周数据

（一）总体数据

本周市民来电 1645 通，接通 1621 通，接通率 98.54%，本周共回访 2187 人次。多位一体受理有效工单 1644 件，在线办理 795 件，网络转派 849 件，满意率 98.72%。

超期未办结工单共 62 件。其中，豫天新能源有限公司 21 件、联通公司 13 件、林七乡 8 件、电信公司 6 件、移动公司 6 件、工信科技局 2 件、邮政银行 2 件、公路事业发展中心、金联投融资有限公司、农业农村局、国营民权林场各 1 件。

（二）诉求渠道

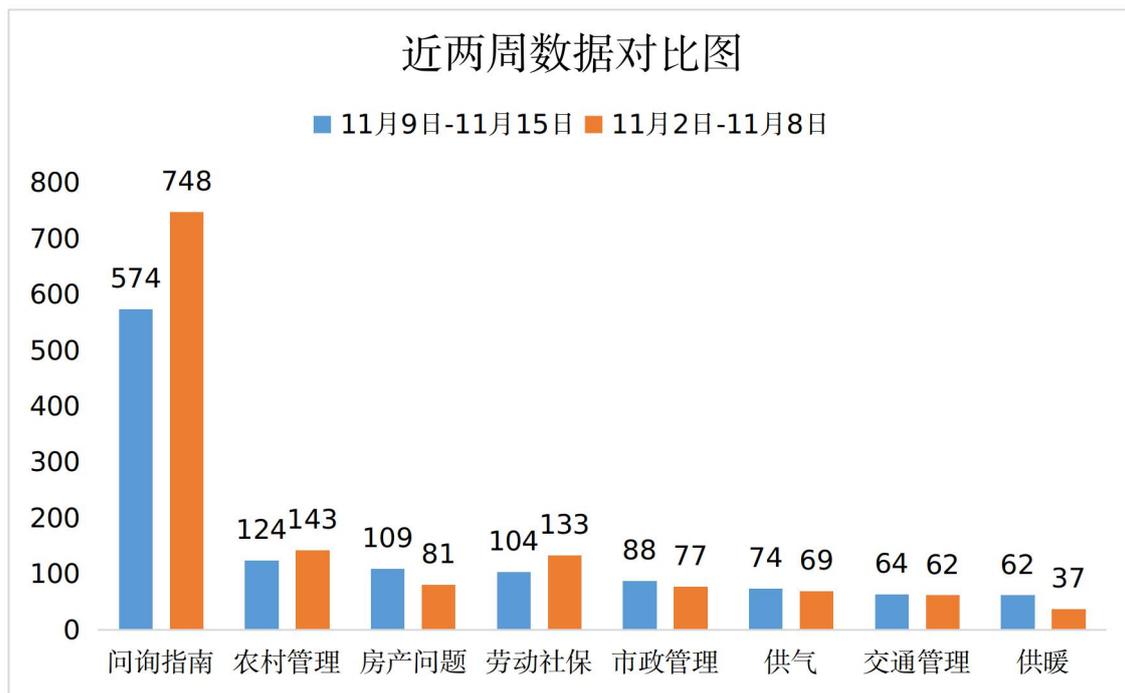
1.热线本级受理：电话 1496 件，微信公众号 72 件，有诉即办 6 件。

2.上级交办受理：省 12345 热线平台 21 件，市 12345 热线平台 47 件，人民网地方领导留言板 2 件。

（三）诉求类型

本周咨询类诉求 743 件，占总量的 45.19%；求助类诉求 712 件，占总量的 43.31%；投诉类诉求 158 件，占总量的 9.61%；举报类诉求 26 件，占总量的 1.58%；建议类诉求 2 件，占总量的 0.12%；其他类诉求 3 件，占总量的 0.18%。

二、诉求热点



本周，民生诉求涉及农村管理 124 件、房产问题 109 件、劳动社保 104 件、市政管理 88 件、供气 74 件等几大类。其中，反映较集中的问题有以下几类：

1.农村建设类问题共受理 42 件，占农村管理类工单总量

的 33.87%，主要为村内道路维修、电网改造、建房审批等问题。

2.交房类问题共受理 44 件，占房产问题类工单总量的 40.37%，反映较集中的有建业天境房屋交易纠纷等问题。

3.拖欠工资类问题共受理 54 件，占劳动社保类工单总量的 51.92%，主要为工地拖欠农民工工资、企业拖欠员工工资等问题。

4.环卫类问题共受理 13 件，占市政管理类工单总量的 14.77%，主要为洒水车水压过大、垃圾清理不及时等问题。

三、疑难工单

小区商铺前土路待修 多次转派仍推诿

近期，市民来电反映，格兰艺堡小区北门商铺门前的道路是土路，一直未进行硬化处理，给居民和商户出行带来诸多不便，希望相关部门尽快修路。针对这一问题，工单派发至城市管理局、住建局，两家单位均表示不在其管辖范围。后经热线督办，小区物业表示将上报物业办联系施工单位进行维修，但至今修路工程一直未启动。

城市管理局回复“经核实，反映人诉求问题不属于我单位管辖范围，建议转相关职能部门办理。”住建局回复“格兰艺堡北门商铺前原本是铺设了地砖，但由于之前的修路施工不慎将其破坏。物业曾积极与施工方沟通，施工方也承诺会进行修复，但只完成了东边商铺前的道路，西边商铺前的道路一直搁置到现在未得到修缮。此外，道路修缮工作主要应归属于市政管理部门负责。”



自 10 月 9 日起，此工单已反复多次转派，无相关责任单位认领处理。



民权县
12345APP



民权县 12345
热线公众号

呈报：县四大家领导、县纪委监委党风政风监督室
