新城街道2022年一号通办工作总结

为最大限度地方便市民咨询、求助和反映问题，及时解决市民诉求，提高办事效率，畅通政民互动渠道，新城街道积极推进“12345”市民服务平台运行建设，搭建起为民、便民、利民新平台，取得了明显成效。现将有关情况汇报如下。

一、2022年工作开展情况

2022年，新城街道12345热线排名始终保持在开发区各承办单位中第一梯队。1月至今，新城街道共接工单3546件，已解决3540件，在办中6件。其中投诉类 1205 件，咨询类 547件，建议类 224 件，求助件 1470件。按照市政务服务局三率考核指标，目前新城街道 12345 便民服务热线响应率为 99%、满意率98%、解决率97%。

群众诉求主要集中在以下七类问题：

(一)房产物业类，主要反映居民与物业企业矛盾纠纷、物业费与服务不符、物业企业不作为、业主委员会不作为、小区配套设施不完善等问题。本年度较为突出的，一是小区更换物业后，原物业公司不撤出，新物业公司无法进驻等引发的一系列例如小区卫生多日无人打扫等问题。二是富力尚悦居小区业主委员会选举事宜。

(二)违建类。目前新城街道辖区多数小区存在违建现象，如圈地种菜、私自搭建彩钢房等，属历史遗留问题。

(三)交通类。主要体现在沈铁夜市摊贩占用公共停车位和夜市引发的堵车等一系列问题。

（四）优化营商环境类。窗口不作为或服务态度不好现象、拖欠工资、劳务纠纷问题。

二、目前存在的问题

（一）新城街道未设立综合执法队伍，由市城管综合行政执法局负责辖区私拆改建等城市管理方面问题。现开发区已有独立接单账号，违建问题应由城管负责。没有执法权仅靠“劝阻”，治标不治本。

（二）各小区物业服务水平参差不齐，市民投诉物业公司不作为，根据《物业管理条例》第五条：国务院建设行政主管部门负责全国物业管理活动的监督管理工作。县级以上地方人民政府房地产行政主管部门负责本行政区域内物业管理活动的监督管理工作。按照规定，此类问题应由行业主管部门建设局物业科受理，街道的工作职责是监督、指导、协调，并不具备物业管理的资质。

三、2023年工作要点

（一）加大督办力度，确保工作要求推进到位。

（二）加强对市民投诉问题的总结、归纳和分析，及时向领导上报社情民意。

（三）新城街道12345市长热线工作站将端正工作态度，增强服务意识，调节工作进度，保证问题得到全面落实。