

# 住房和城乡建设管理信息

2021 年第 12 期（总第 104 期）

东营市住房和城乡建设管理局办公室 2021 年 8 月 6 日

---

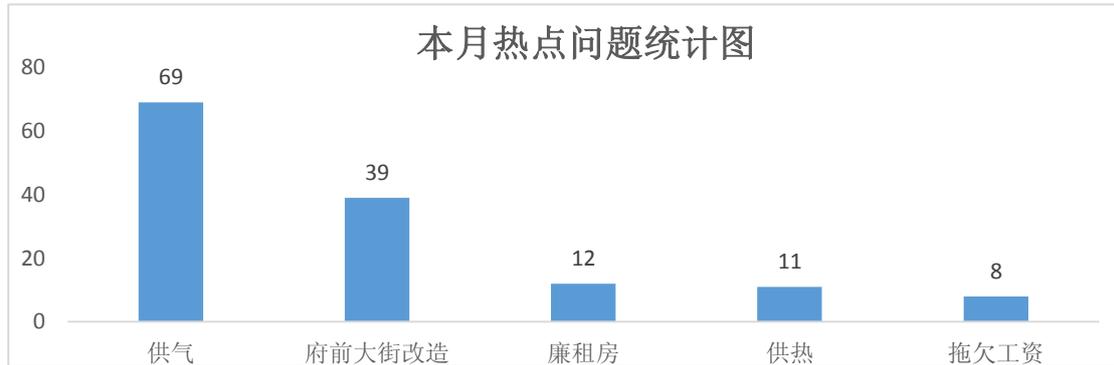
## 政务服务热线办理工作情况月报

（2021 年 7 月 1 日-7 月 31 日）

### 一、受理情况

值班电话受理 21 件，已全部办结。12345 政务服务热线转办事项 194 件，回退 46 件，按时回退率 97.83%；办结 133 件，按时办结率 100%，其余 15 件正在协商处理中。本月，群众来电反映的问题主要集中在供气问题 69 件（燃气改造、停气等），府前大街改造问题 39 件（车辆无法直接在府前大街掉头、路面塌陷等），廉租房问题 12 件（廉租房私自对外出租等）、供热问题 11 件（暖气管线改造等），拖欠工资问题 8 件等，受理的问题及时转交相关责任单位，保障问题得到妥善处置，对暂时不能解决的，向市民做好解释工

作。



## 二、热点分析

府前大街改造后多处小区及单位门口车辆无法直接掉头问题。7月份累计受理府前大街改造问题34件，其中府前大街改造后多处小区及单位门口无法直接掉头问题14件等，主要涉及银湖小区、公路事业发展中心、东营市总工会、黄河影剧院、东营日报社等小区及单位。接到市民生热线转办事项后，府前大街改造专班工作人员第一时间进行了认真回复：为保证机动车辆及行人安全，根据相关道路交通安全法规，经征求设计部门、市公安局交警支队同意，在府前大街（东二路-沂州路段）全线设置中央隔离护栏和绿化隔离护栏，沿线只在沂州路、胜利大街、胶州路、东三路、曹州路、滨州路路口设置左转弯，为保证车辆及行车通行安全，全线将不再设置其他转弯开口，沿线单位出入口均设置为右转、停车让行，市民需按交通指示通行。后续专班将根据交警部门意见及广大市民出行需求进一步完善沿线中央护栏、道路指示等沿线道路设施。

## 三、办理情况

从承办数量看，市供气站 69 件（包括 3 件回退，10 件待办），府前大街提升改造专班 39 件（包括 5 件回退），住宅发展中心 13 件（包括 1 件回退，2 件待办），市供热管理处 11 件（包括 2 件待办），清欠、信访维稳及扫黑除恶工作专班 8 件（包括 1 件待办），市市政工程公司 6 件，德州路建设项目部 6 件，城市建设科 5 件，其余单位均少于 5 件。

从办理时限看，各承办单位均能够认真做好政务服务热线办理工作，处理问题积极主动，市供气站出现 1 件超期回退案件，其余单位未出现超期办理或超期回退的情况，保障了群众诉求得到及时解决。

从服务质量看，市民回访服务过程满意率 100%，办理结果满意率 99.24%。办理结果不满意问题 1 件，市民投诉燃气改造收取居民费用不合理问题 1 件，市供气站回复此次改造符合《关于清理规范城镇供水供电供气供暖行业收费促进行业高质量发展的实施意见》。

附件：政务服务热线办理情况统计

## 附件

# 政务服务热线办理情况统计

统计时间：2021年7月1日-7月31日

单位、科室	承办数	办结数	回退数	按时办结率	按时回退率	办理结果满意率
市供气站	69	56	3	100%	66.67%	98.21%
府前大街提升改造专班	39	34	5	100%	100%	100%
住宅发展中心	13	10	1	100%	100%	100%
市供热管理处	11	9	0	100%	100%	100%
清欠、信访维稳及扫黑除恶工作专班	8	5	2	100%	100%	100%
市市政工程公司	6	3	3	100%	100%	100%
德州路建设项目部	6	6	0	100%	100%	100%
城市建设科	5	0	5	100%	100%	100%
建设工程招标投标办公室	3	3	0	100%	100%	100%
物业管理科	2	1	1	100%	100%	100%
市建设工程质量安全中心	2	0	2	100%	100%	100%
市市政工程设计院	2	1	1	100%	100%	100%
房产交易中心	1	1	0	100%	100%	100%
人事科	1	1	0	100%	100%	100%

工程建设标准造价管理站	1	1	0	100%	100%	100%
建筑市场监管科	1	0	1	100%	100%	100%
勘察设计科	1	0	1	100%	100%	100%
人防工程管理科	1	0	1	100%	100%	100%
其他	22	1	21	100%	100%	100%
合计	194	132	46	100%	97.83%	99.24%

备注：1. 单位排序按承办数由高到低；  
2. 其他：指由政务服务热线转办的非我局管辖范围的案件，由市城市管理服务中心直接回退。

---

**本期报:**局领导班子成员。

**发:**局机关各科室、局属各单位、各工作专班。

---