

住房和城乡建设管理信息

2021 年第 1 期（总第 93 期）

东营市住房和城乡建设管理局办公室

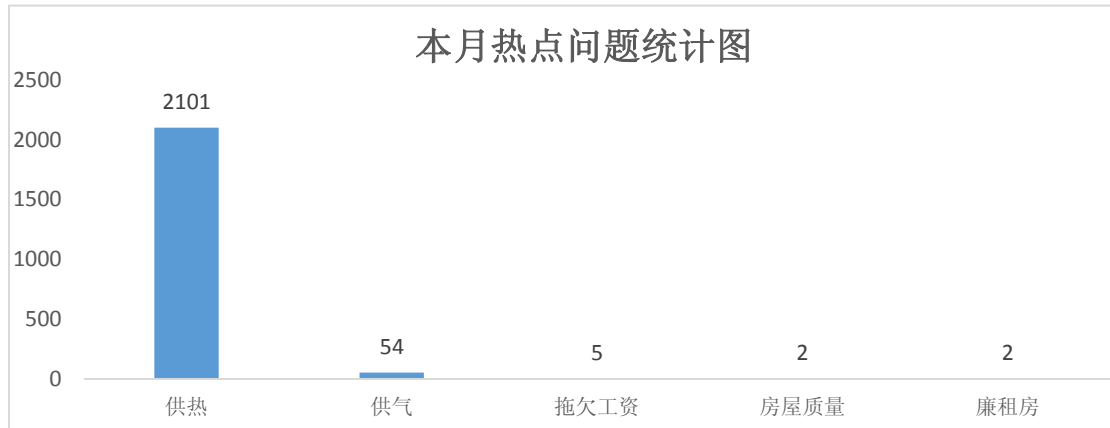
2021 年 2 月 7 日

政务服务热线办理工作情况月报

（2020 年 1 月 1 日-1 月 31 日）

一、受理情况

局热线电话受理 23 件，已全部办结。12345 政务服务热线转办事项 2188 件，回退 54 件，按时回退率 100%；办结 2125 件，按时办结率 100%，其余 9 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热问题 2101 件，供气问题 54 件，拖欠工资问题 5 件，房屋质量问题 2 件，廉租房问题 2 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、典型案例

问题描述：我是东营开发区安和南区的业主，因我们小区是供暖末端且流量小，导致自供暖开始至今整个小区大多数居民家中暖气一直不热，有的居民家中室温最高只有 17 度，影响居民生活，请协调解决。

办理情况：安和南区一共 62 栋楼，反映不热的多数为 53-62 号楼的住户。前期市供热处接到投诉后，已进行过多次实地调查。

1 月 13 日，市住房城建管理局主要负责同志带领相关人员到安和南区随机入户走访，重点走访供热效果相对差的顶楼用户，从走访结果来看，5 楼住户中室温最高达到 23℃，最低 19℃，其它楼层居民反映温度达标。1 月 14 日至 19 日，供热处工作人员随机走访 22 户，经实测，住户家中温度多数在 20℃ 以上，个别达到了 25℃。1 月 20-26 日，工作人员走访多户上门查看测温，室内温度为 20 度以上，均已达到供热标准。

目前，安和南区换热站二次供回水温度 45/38℃，进回

水压力 0.40/0.28Mpa，根据走访情况，安和南区 53-62 号楼各住户测温均在正常范围，小区其它各楼现在供热系统运行稳定，用户反馈室内温度正常。部分业主不提供联系方式，工作人员无法上门现场处理。如业主仍有供暖问题，请直接联系供热 24 小时客服电话 8333456 或安和南区供热站服务电话 8094163，工作人员将上门服务。

三、办理情况

从承办数量看，供热管理处 2101 件，供气站 54 件，清欠、信访维稳及扫黑除恶工作专班 6 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。因受理量较大，供热管理处出现 2 件超期办理案件，其余单位未出现超期办理或超期回退的情况。

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 99.81%。办理结果不满意问题 4 件，主要包括市民投诉家中暖气不热问题 4 件，供热处回复经现场实测业主家中室温达标。

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：2020年1月1日-1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 |
|------------------|------|------|-----|--------|-------|---------|
| 供热管理处 | 2101 | 2061 | 32 | 99.90% | 100% | 99.81% |
| 供气站 | 54 | 50 | 4 | 100% | 100% | 100% |
| 清欠、信访维稳及扫黑除恶工作专班 | 6 | 3 | 2 | 100% | 100% | 100% |
| 房产交易中心 | 3 | 0 | 3 | 100% | 100% | 100% |
| 综合财务科 | 3 | 2 | 1 | 100% | 100% | 100% |
| 住房保障与公积金监管科 | 2 | 0 | 2 | 100% | 100% | 100% |
| 住宅发展中心 | 2 | 2 | 0 | 100% | 100% | 100% |
| 物业管理科 | 1 | 1 | 0 | 100% | 100% | 100% |
| 建设工程质量监督站 | 1 | 0 | 1 | 100% | 100% | 100% |
| 城市建设档案馆 | 1 | 1 | 0 | 100% | 100% | 100% |
| 安监站 | 1 | 1 | 0 | 100% | 100% | 100% |
| 城市建设科 | 1 | 1 | 0 | 100% | 100% | 100% |
| 勘察设计科 | 1 | 0 | 1 | 100% | 100% | 100% |
| 建筑市场监管科 | 1 | 0 | 1 | 100% | 100% | 100% |

| | | | | | | |
|-----------|------|------|----|--------|------|--------|
| 拆违拆临办公室 | 1 | 1 | 0 | 100% | 100% | 100% |
| 房地产市场监管科 | 1 | 1 | 0 | 100% | 100% | 100% |
| 燃气热力管理办公室 | 1 | 1 | 0 | 100% | 100% | 100% |
| 其他 | 7 | 0 | 7 | 100% | 100% | 100% |
| 合计 | 2188 | 2125 | 54 | 99.91% | 100% | 99.81% |

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

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。
