局系统网上市民意见办理工作三季度通报

机关各科室、局属各单位：

三季度, 我局共承办市长公开电话110件，政府门户网站、胶东在线及水母网市民留言680件，较上季度分别增长1.5%、1.1%。网上市民意见主动办理322件、按时回复357件、市民满意648件，分别占回复总量的47%、52.5%、95.3%。市长公开电话按时回复103件，按时回复率为93.6%。网上留言办理件数较多的有物业科138件、开发办62件、房产交易中心134件、宏丰置业56件，总数占全局57%，较上季度增长了1%。市长公开电话回复较好有住房保障中心、开发办、维修资金科、质监站、房产交易中心、产权科、建管办。

本季度，网上留言反映较为集中的问题，新建小区配套问题（49件），物业公司乱收费问题（51件）、政府投资道路修建问题（47件），占办理总数的21.6%。办理人员存在的主要问题：一是各科室、单位对网上市民留言办理不主动，对综合性留言有推诿扯皮现象；二是部分工作人员对本科室、单位职能不熟悉，严重影响回复效率。

下步工作建议：各科室、单位要严格按照市住建局《关于对群众诉求事项实行首接负责制的意见》（烟建办〔2016〕15号）有关要求，针对市民反映突出问题积极应对、主动作为，需要转交或增添其他科室、单位办理的，务必于24小时内告知局网络室，并附加原由及意见，逾期不予受理。同时，工作人员要加强对本科室、单位职能学习，杜绝职责不清、推诿扯皮现象，如再出现该类问题，将予以通报批评。

局网络室

2017年10月12日