

## 诉求集中反映的热点问题

| 序号 | 热点问题   | 件数  | 占比/%  | 主要反映内容                                   | 工单受理分析  |
|----|--------|-----|-------|--|---|
| 1  | 市容管理   | 120 | 28.10 | 反映商贩占道经营、犬只扰民、城市环境卫生差、私搭乱建、等方面问题。        | 城管局接到此类反映事项，及时安排执法人员前去查看，现场劝离流动摊贩，要求其规范经营，严禁占道经营。另加强巡查力度，严禁占道经营，消除安全隐患，保障交通顺畅；对路段进行巡查，下发责令整改通知书，要求限期拆除；及时对流浪犬只进行抓捕，加大对该小区的巡查力度，确保居民出行安全，并在小区发放文明养犬宣传单，倡导居民文明养犬。但也存在部分商贩与执法人员打时间差的问题，占道经营、环境卫生差等现象反反复覆，需加大周末巡查执法力度，杜绝此类现象发生。   |
| 2  | 物业管理   | 123 | 28.81 | 反映物业公司服务质量、物业费、小区设施维护和环境卫生、诉求处理不及时等方面问题。 | 物业办接到此类反映事项，能够及时安排工作人员前去查看，对设施进行维护，调解、协商物业费问题，今后不断加大管理力度、优化服务水平，保障市民的居住的环境和质量。但物业涉及的设施维护等问题复杂，导致处理时间较长，易引起居民不满，但也及时查看维修损坏设施，提高办事效率，以免造成更大的损失。   |
| 3  | 拆迁管理   | 18  | 4.21  | 反映拆迁安置、拆迁补偿、强拆、分房等方面问题。                  | 拆迁办、兴泾镇、街道接到此类反映事项，能够及时协调有关部门办理拆迁返还房租房补助金的发放工作，但需登记申请、地籍调查、核属审核、登记注册等相关流程，待补助金到位后会立即通知投诉人，并耐心向投诉人解释房屋分配政策，加强政策的宣传力度。但处理问题时间周期较长、部分拆迁人员在解答问题时工作态度和方法强硬，易引起矛盾，需要求拆迁人员提高办事效率，端正工作态度，采用恰当的方式方法  |
| 4  | 劳动监察   | 25  | 5.82  | 反映用人单位拖欠工资、劳务纠纷等方面问题。                    | 人社局接到此类反映事项，安排专人负责，与涉事单位负责人取得联系，协助投诉人办理相关手续，追回拖欠工资，对工资存在争议的，建议当事人通过诉讼途径解决。但经协调后仍有部分用人单位发放拖欠工资不及时，需加强后期回访，形成反馈机制。  |
| 5  | 房屋管理   | 17  | 3.98  | 反映房屋质量、延期交房、房屋改造、中介欺诈等方面问题。              | 街道办事处接到此类反映事项，能够积极与业主委员会进行沟通，对部分投诉申请专项维修基金，安排工作人员或招投标施工方进行维修，协调开发商对业主进行赔偿；物业办能够积极协调中介公司退还定金，并要求中介公司负责人针对员工态度问题进行培训教育。但部分房屋存在质量问题，电梯故障、消防设施不齐全，需做好房屋问题的补救工作，做好极端情况的应急预案。   |
| 6  | 市政设施维护 | 7   | 1.63  | 反映下道路维修、污水外溢、路段施工、水井堵塞、井盖缺失等方面问题。        | 建设交通局接到此类反映事项，能及时安排工作人员前去查看，安排规划部门做调整，协调物业定期对下水进行机械抽离，及时对路面进行铺垫修整，重新放置井盖，恢复道路通畅。但存在维修工期长等问题，需加强前期巡查，做好后期追踪回访。   |
| 7  | 供水     | 44  | 10.30 | 反映停水、水压不足、水质不佳等方面问题。                     | 朔方路街道办事处接到停水、水压不足的反映事项，及时与投诉人取得联系，耐心向居民进行解释：朔方小区供水管网改造项目目前仅接通城市自来水管网，分户、主管网等改造项目均未继续实施，故导致停水、水压不足的问题，但投诉人并不满意，现银川市用水管理处、西夏区建设交通局、朔方路街道办事处及中铁水务等多部门向居民解释目前朔方小区供水出现的问题，并结合实地勘察列出解决朔方小区供水初步计划。希望居民能够及时配合工作，齐心协力解决朔方小区吃水难问题；卫生监督所及中铁水务集团对主管网和内部部分管网水箱清洗消毒，进行了水质检验，结果符合各项指标符合卫生要求。并查看供水设施和消毒设施正常运转。向居民说明情况，应当加强每日巡查工作及不定期排污工作正常开展。 |
| 8  | 物价管理   | 39  | 9.13  | 反映停车场收费、小区停车收费不合理等方面问题                   | 经发局接到此类反映事项，能够及时安排人员与投诉人取得联系，核实该停车场收费标准是否符合规定，并纠正违规停车场人员必须按照文件规定收费，明示收费标准。但存在收费员态度问题，应要求公司负责人针对员工态度问题进行培训教育。  |
|    | 总计     | 393 | 91.98 |  |   |