

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	264	28.09	反映商贩占道经营、城市环境卫生差、工地扬尘、犬只扰民等方面问题。	城管局接到此类反映事项，能够及时安排执法人员前去查看，现场劝离流动摊贩，疏导周边交通、维持秩序，清理随意停放车辆，减少违规占道经营行为，保障市民的出行便利与市容环境卫生的整洁；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，并在小区发放文明养犬宣传单，倡导居民文明养犬。市容环卫中心对扬尘路段，加大洒水降尘力度。但也存在部分商贩与执法人员打时间差的问题，占道经营、环境卫生差等现象屡禁不止，需加强巡查检查力度。
2	物业管理	209	22.23	反映物业公司服务质量、物业费纠纷、小区设施维护 and 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，后期不断加大管理力度、优化服务水平，保障市民的居住环境和质量。针对物华兴州苑地上车位问题，因车辆过多导致地上路面消防通道严重堵塞，现物业公司在小区道路设置隔离栏，维持小区消防通道畅通，属正常管理，并上传情况说明。但物业涉及的设施维护等问题复杂，且工作人员较少，导致处理时间较长，易引起居民不满，需增加人手、加强日常维护、提高办事效率。
3	拆迁管理	43	4.57	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，能够积极协调相关部门办理拆迁手续工作，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式强硬，易引起矛盾，需要求拆迁人员提高办事效率，端正工作态度，采用适当的方式方法。
4	劳动监察	32	3.40	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，建议当事人通过劳动仲裁解决此事。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	35	3.72	反映房屋质量、延期交房、房屋产权、中介欺诈等方面问题。	街道办事处接到此类反映事项，街道建议与原安置单位联系，取得相关资料后，可携带相关资料到市民大厅详细咨询，小区已通过业主委员会申请审批屋面防水专项维修基金，安排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。
6	市政设施维护	23	2.45	反映下道路坑洼、路段施工、道路维修、井盖缺失等方面问题。	建设交通局接到此类反映事项，能够安排工作人员前去查看，联系工作人员赶往现场在进行维修，对路面进行了应急处理，安排规划部门做调整，重新放置井盖，恢复道路通畅。但存在维修工期长，会尽快安排施工人员对破损路面进行维修。做好后期追踪回访。
7	供水	70	7.45	反映停水、水压不足、水管爆裂等方面问题。	朔方街道办事处接到停水、水压不足的反映事项，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，我平台已将此问题的情况说明上报至西夏区政府及银川市12345平台，齐心协力解决朔方小区供水难问题；兴泾镇、宁华路街道办事处等接到平房区水管爆裂，及时给市民说明原因，并协调相关公司负责人，紧急抢修，为居民保障用水正常。
8	教育教学管理	34	3.62	反映学校管理、老师作风、幼儿园噪音扰民等问题	教育局接到此类反映事项，积极安排专人负责，和学校负责人取得联系，教育局已经责成学校在今后的工作中要统筹安排，充分考虑各方面的因素，尽量避免频繁更换老师等现象，确保学校良好的教育教学秩序。幼儿园广播音量太大的问题，教育局已告知幼儿园做了相应的措施，调低幼儿园广播音量，尽量不影响周边居民正常生活。
	总计	710	75.53		