

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	物业管理	350	35.25	反映物业公司服务质量、物业费纠纷、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，能够及时与物业公司沟通并进行现场查看，针对小区设施进行维护，调解、协商业主与物业公司的纠纷，督促物业公司不断加大管理力度、优化服务水平，保障市民的和谐宜居的居住环境和质量。但由于物业办涉及的问题复杂，市民反映较多，工作人员较少，导致工单处理周期较长，易引起居民不满，需增加人手，提高办事效率。
2	市容管理	192	19.34	反映流动摊贩占道经营、城市环境卫生差、垃圾清理不及时、渣土扬尘、犬只扰民等方面问题。	综合执法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，减少违规占道经营行为，并要求执法中队针对市民反映强烈、摊贩集中的路段加强管理，安排错时巡查，发现商贩进行劝说，对情节严重的进行暂扣或下发限期整改通知书，要求限期整改清理，保障市民的出行便利与市容环境卫生的整洁；针对犬只扰民问题，综合执法局能够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。但仍存在部分商贩与执法人员打游击的问题，导致占道经营、环境卫生差等现象屡禁不止，需进一步加强巡查检查力度，减少市民投诉。
3	市政管理	69	6.85	反映房屋漏雨、房屋维修、延期交房、外墙保温改造、房产中介不予退还押金等方面问题。	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，对部分投诉房屋申请专项维修基金，并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。但部分房屋属于老旧房屋，漏雨以及房屋下水返水等情况较多，需及时安排房屋登记和维修，保障居民的住房安全。
4	房屋管理	53	5.34	反映房屋质量、延期交房、外墙保温改造、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。但部分房屋存在质量问题，电梯故障、房屋下水外溢易反复，需做好房屋问题的补救工作，做好极端情况的应急预案。
5	劳动监察	51	5.14	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，能够安排专人负责，与涉事单位负责人及时沟通，协助办理相关手续，追回拖欠工资，对工资存在争议的，已建议当事人通过诉讼途径解决，维护劳动者的合法权益。但存在经协调后仍有部分用人单位未按要求发放拖欠工资的现象，需加强后期回访，确保市民工资发放到位。
6	社会管理	43	4.33	反映道路施工、维修、井盖缺失、下水井堵塞等方面问题。	住房城乡建设和交通局接到此类反映事项，能够及时安排工作人员现场查看，对路面进行维修养护，重新放置井盖，恢复道路通畅；针对街巷下水井堵塞问题，街道、社区能及时安排工作人员进行疏通，保障下水管道畅通。但设施维护存在施工工期长、影响道路通行等问题，需进行定期巡查，做到早发现早维护。
7	拆迁管理	39	3.93	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、镇北堡镇接到此类反映事项，能够积极协调相关部门办理拆迁返租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，采用恰当的方式方法
	总计	797	80.18		