

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	388	37.2	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	144	13.8	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	109	10.45	反映供水、供暖等方面问题。	物业办和各镇街接到此类反映事项，能够及时进行现场勘查，针对停水、水质不好等问题的原因进行排查，及时联系供水部门进行检修，并督促物业公司对二次供水水箱进行清洗，改善水质，及时供水，确保群众正常生活用水；针对供暖方面的问题，及时联系开发企业及供热企业排查原因并进行维修，如有居民暖气不热可联系物业办协调处理。
4	房屋管理	72	6.9	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。
5	劳动监察	62	5.94	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	拆迁管理	48	4.6	反映拆迁安置、拆迁补偿、分租房、产证办理等方面问题。	拆迁办以及其他涉及拆迁的相关单位接到此类反映事项，能够积极协调开发商等相关部门办理拆迁返还租房补助金发放以及拆迁安置工作，耐心向市民解释房屋分配政策，加强政策的宣传力度以及房产证办理的相关资料 and 手续。但拆迁问题处理周期较长、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，采用合适的方法，解决拆迁安置难题。
	总计	823	78.89		