

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	100	10.16	反映社区周围流动摊贩占道经营导致市民购买物品扎堆、疫情期间溜犬、死亡流浪动物清理等方面问题。	综合执法局及市容环卫接到此类反映事项，立即安排执法中队队员前去查看，加强社区周围占道经营集中整治力度，并要求管辖的各中队错时巡查，疫情期间现场劝离流动摊贩及市民扎堆购买物品。对于犬只扰民问题，综合执法局执法中队与物业联系，要求物业做好日常犬类管理工作，疫情期间禁止一切户外遛犬行为，倡导居民文明养犬。对疫情期间街边死亡流浪动物清理问题，市容环卫联系管理区域环卫工人及时清理，杜绝病毒细菌存在的安全隐患。目前导致占道经营、出门溜犬等现象依旧多次出现，需进一步加强巡查和对市民文明养犬的宣传力度。
2	社会管理	29	2.95	疫情防控管理不到位、疫情防控人员态度恶劣。主要分布在各小区及高速管理路口。	街道及物业办接到此类反映事项，能够及时与物业工作人员和社区志愿者询问事发情况，对于疫情防控不到位的进行监督督促，提高疫情工作责任，进入小区大门时要求测量体温，登记信息，杜绝外来车辆及人员进入小区的管控。并纠正疫情防控人员服务态度，及说话语气问题，同时向市民进行电话回访道歉。
3	物价管理	28	2.85	物业停车费价格过高、小区年度物业费上涨问题。主要分布在物华兴洲苑等小区。	物业办协调物业公司进行停车位费用适当下调，同时对小区内消防通道违停车辆进行警告及清理。针对年度物业费上涨问题，物业办工作人员与物业公司核实，物业价格是否通过物价局审批备案，进行合理的收费，并告知市民物业收费明细，使得市民知晓。
4	房屋管理	36	3.66	反映房屋维修、房产中介不予退还押金等方面问题。	物业办接到此类反映事项，在房屋质量维修期内的住房，并安排工作人员带领招投标施工方进行现场勘查并维修，协调开发商对业主进行赔偿；对于中介公司不予退还定金问题，物业办工作人员与中介人员沟通核实，并协调中介将定金予以返还。但由于房屋质量问题需要现场核实，墙体裂缝，需安排有关工作人员进行房屋登记和维修，及时联系维修工维修，保障居民的住房安全。
5	供水	44	4.47	反映管道挖坏导致停水、高楼层水压不够、水质浑浊等方面问题。本月集中在吉祥苑等。	物业办以及街道办接到此类反映事项，能够及时联系供水部门的施工方，进行供水管道维修，核实恢复供水时间，并告知市民让市民耐心等待。对于高楼层水压不足及水质浑浊问题，物业公司派至维修工，进行二次供水水箱的清洗及更换。但由于吉祥苑2019年年底供水管道维修并接至中铁水务公司导致高楼层居民水压较低，街道协调供水公司待疫情结束后，对供水管道及水泵进行再次调整。
6	劳动监察	94	9.55	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，由于疫情期间，只能与涉事单位负责人进行电话沟通，协助拖欠工资事宜，通过银行转账等方式进行发放。对工资存在争议的，已建议当事人待疫情结束后，携带相关证明材料，到劳动监察中心进行当面核实调解，当事人表示同意。
	总计	331	33.64		