

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	405	32.4	反映小区不准进入外来车辆、下水道漏水、物业服务问题。	物业公司接到市民反映不准临时车辆进入小区问题，电话告知市民，为更好的控制疫情蔓延，严防外来车辆进入属于政策要求，希望市民得到理解并配合防疫工作的开展。关于居民下水漏水，物业公司积极联系有关工作人员进行下水疏通。针对物业工作人员态度问题，责令物业公司对物业人员加强管理。因物业办下派人员与镇街沟通不到位，导致物业管理问题无法彻底解决，造成重复诉求多，需要各镇街部门及时沟通协调。
2	综合执法管理	193	15.44	反映社区周围流动摊贩占道经营、动物扰民、文明城市创建问题及违章建筑等方面问题。	综合执法局及各镇街接到此类反映事项，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。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。
3	市政管理	190	15.2	反映管道挖坏导致停水、水质浑浊等方面问题（本月集中在兴泾镇和嘉兴苑等）、道路设施损坏等方面问题。	物业办以及镇街接到此类反映事项，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。对于道路设施、井盖损坏等问题，各镇街能及时现场勘查，并督促相关职能部门维修，但由于一些设备设施权属单位不详导致维修不及时。
4	住房和城乡建设	123	9.84	反映征地拆迁、房屋质量及“三供一业”改造问题。	物业办、拆迁办及各镇街接到此类反映事项，对征地拆迁问题，能够及时向居民解释相关政策，对房屋质量问题，在房屋质量维修期内的住房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。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	劳动监察	94	7.52	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。
6	疫情防控	56	4.48	疫情防控管理不到位、疫情防控人员态度恶劣。	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。
	总计	1061	84.88		