

## 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	593	37.41	反映物业服务不到位、小区停车难停车收费高、物业协调维修房屋等问题。	物业办积极联系各小区物业公司，实地核查具体情况，对工作人员服务态度问题致歉居民并提出严肃批评，对停车难收费高问题进行调整规划，同时耐心解释停车收费新规，对房屋修葺问题积极协商，力求做到群众满意。
2	综合执法管理	257	16.21	反映小区周围流动摊贩占道经营、居民养犬扰民、搭建违章建筑等方面问题。	西夏区综合执法局每天及时的清理和巡查，加大对各小区门前游商摆摊的清理整治力度，对发现的流动摊贩都将予以暂扣经营工具，避免市民扎堆购买摊贩物品，影响交通；针对社区居民养犬扰民问题，执法中队已对遛狗住户进行文明养犬宣传，并协调物业公司对小区遛狗住户进行文明养犬宣传；针对搭建违章建筑问题，执法人员现场勘查，确属违章建筑的责令限期拆除，需要相关部门协助认定的及时协调处理并向诉求人反馈办理过程及结果。
3	市政管理	194	12.24	反映小区停水、水质发黄、道路设施设备损坏及道路卫生等方面问题。	各镇街接到此类事项，能够及时排查停水原因及道路设施设备权属单位并联系职能部门及时维修，同时督促物业公司及时清洗或更换二次供水的水箱及相关配件；针对道路卫生问题，市容环卫服务中心能够及时联系诉求人确定具体路段并分派工作人员及时处理，同时要求路段清扫人员加强巡视，及时清理路面垃圾，保持路面卫生。但是对于一些出问题的道路设施设备权属单位了解不深入不透彻，导致工单逾期，未能按时办结。
4	住房和城乡建设	147	9.27	反映“三供一业”改造问题、房屋拆迁问题、房屋质量问题。	西夏区住房和城乡建设和交通局及物业办已与各项目单位积极协商，对于“三供一业”改造造成的设施损坏问题及时维修，对于改造时造成的噪音污染等协调项目施工单位，按照规定时间施工，不影响居民休息，对于遗留的设备设施及时拆除并清理，保障居民安全通行；针对拆迁分房问题，及时将征迁分房政策向居民解释，如有问题可向西夏区住房和城乡建设和交通局及西夏区土地整理中心进行咨询；针对房屋质量问题，积极联系物业公司及房地产开发商，保修期内的房屋问题协调开发商为居民维修，保修期外的房屋问题及时上报上级部门申请物业储备金进行维修，同时将具体情况向居民解释到位，请居民耐心等待。
5	劳动监察	73	4.61	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	教育管理	60	3.85	反映学校常规管理如频繁更换教师等、招生入学政策等方面问题。	西夏区教育局接到此类事项，能够与各学校、家委会、学生家长及时沟通，在政策允许条件充裕的情况下共同商讨解决方案，确保学生正常上课；针对招生入学问题，教育局尽量协调学校学位，保证学生就近入学。但是因学校学位有限，无法满足全部家长的要求，对无法办理转学、调剂的学生家长只能做到解释清楚，取得家长理解。
	总计	1324	83.59		