

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	393	33.45	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。	各镇街及物业办下派人员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	住房和城乡建设	177	15.06	反映“三供一业”改造遗留问题、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、各镇街及物业办下派人员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，对于遗留的设备设施及时拆迁清理，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。
3	市政管理	142	12.09	反映供水问题（兴泾镇停水、银西村间断性停水）、道路卫生及道路设施损坏无法通行问题。	西夏区农业农村和水务局积极与中铁水务、各镇街及时核实情况，对于爆管导致的停水或水压小的问题能够及时维修并加大水压，保障居民正常生活用水；对于道路卫生及道路设施损坏无法安全通行的问题，及时督促职能部门维修，在安全施工的同时保障居民通行。
4	综合执法管理	117	9.96	反映各高校及小区周围流动摊贩占道经营、营业房商户占用公共停车位、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，加大对各高校及社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；对于营业房商户占用公共车位乱停乱放问题，综合执法局人员对商户进行劝解，保证公共停车位的使用；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。
5	劳动监察	86	7.32	反映用人单位拖欠工资、劳务纠纷等方面问题。	西夏区劳动保障监察支队能够安排专人负责，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	教育管理	60	5.11	反映学校老师更换频繁问题、幼儿园费用调整是否合理问题。	西夏区教育局接此类工单后积极协调各学校及幼儿园，对于老师更换问题及时协调学校，通过调整教师岗位或返聘退休教师等方式解决学生上课问题；针对幼儿园收费调整及收取采暖费是否合理等问题，及时沟通幼儿园及家长，对于收取的费用做以解释，取得家长理解。
	总计	975	77.88		