

淮安市洪泽区“阳光洪泽”管理服务中心 一月份群众反映事项办理情况通报

一、受理情况

1月份，“阳光洪泽”共受理群众反映事项4671件（不含咨询类问题）。其中：领导信箱11件，省市转派区平台工单3805件（实名诉求区平台回访满意率98.22%），督查水电气热线855件。已办结或回复4516件，办结或回复率96.7%，时效内办结或回复率99.9%。

二、处置亮点

市场监管局保障消费者权益。12月30日，市民反映自家未成年人在华润苏果超市“华为体验店万宝通讯”进行大额消费，购买一台平板电脑和一台笔记本电脑，要求退费。接群众求助后，12345热线立即交办市场监管局派员处置。调解过程中，因反映人拒绝提供未成年人身份证明材料，消费者平板购买时间已超过15日，并激活使用，经多次协调，双方达成一致意见，平板由反映人自留使用，笔记本电脑全额退款，1月6日退款到位。

城管局及时排查不合规广告设施。1月11日，市民反映中兴名都“全友家居”广告牌尺寸不符合要求。接12345热线交办后，城管局迅速派员核实处置。2023年10月起，城管局根据省、市相关要求，对洪泽区存在遮挡窗户、阻碍消防通道的牌体开展集中整治。经排查，东风路和幸福大道交叉路口的“全友家居”牌体存在2、3楼遮挡窗户情况，不符合规范，存在安全隐患。随即，城管局下达《限期整改通知书》，责令“全友家居”限期

拆除遮窗部分广告牌。目前，已整改到位。

黄集街道办妥善处置垃圾清运问题。1月20日，黄集街道仇石小区业主反映小区垃圾桶无人清理。黄集街道办经现场查看，前期因小区物业与垃圾清运处责任未区分清楚，耽误垃圾清运。目前，小区垃圾清运责任已经划分清楚，并于2月21日安排人员对该小区垃圾进行清理，并确保今后小区垃圾及时清运。经回访，反映人对处理意见表示满意。

水利局及时叫停私采地下水行为。1月22日，市民反映泽地华城西门“喜来福澡堂”私自使用地下水。水利局接群众投诉后，迅速至现场调查。经核实，情况属实，执法人员现场拆除取水设施。经回访，反映人对处理意见表示满意。

三、热点问题

城乡供水问题。1月份以来，12345热线共受理城乡供水方面诉情1359件，涉及泽瑞悦园、惠民、党校、东湖、北京路、巴黎花苑、邓码、杨码及朱坝、岔河等多个小区和镇（街）村。接群众投诉后，12345热线均第一时间交办相关职能部门处置。对于惠民二期水压低问题，自来水公司回复：“我公司已安排工程部针对惠民二期水压低的情况进行排查、测漏，与泵房厂家的技术人员正在泵房排查维修中。后期我公司继续跟进。”但回访时，市民表示问题并未解决。目前，仍有业主通过热线不断投诉。对于朱坝街道丽景花园水压低问题，水利局、朱坝街道办、住建局均回复“非本部门职能”，导致该问题一直无单位认领处置，群众对处置结果不满意。

四、难点问题

消防取水井维修问题。市民反映东风路和大庆路交叉口南侧“广济药房”门前消防取水井漏水严重。接群众投诉后，12345热线先后交办自来水公司、住建局、消防大队。自来水公司回复：“此处属文峰广场内部消防取水井，由物业管理维修。”住建局回复：“根据小区红线图消防取水井不在小区红线内，不在物业服务范围内，建议由消防部门核实责任方。”消防大队回复：“市政消火栓由供水部门负责维修，小区内部室外消火栓由物业负责维修。”目前，该问题一直无单位认领处理，过程性回复办结。

洪泽 12345 政府热线 1 月份诉情办理汇总表

单位	总件数			时效内 办结数	时效内 待办数	超时办 结数	超时未 办结数	不满意数	
	省	市	区					省	市
经济开发区	5	54		57	2				
古堰委	1			1					
食品科技园		5		5					
高良涧街道办	34	386		408	12			2	3
朱坝街道办	12	99		105	6			4	
黄集街道办	13	57		68	2				
岔河镇	21	78		97	2				2
东双沟镇	56	119		175					
三河镇	2	42		43	1				
蒋坝镇	1	14		14	1				
老子山镇	1	24		23	2				
西顺河镇		11		11					
发改委		21		21					
教体局	1	64		63	2				
工信局		13		12	1				1
民政局		11		10	1				
司法局		4		4					
财政局		8	1	9					
人社局	10	168	2	175	5				
住建局	76	537	2	570	41	4		6	1
城管局	8	81		84	5				
交运局	22	109	1	130	2				
水利局	2	78		72	8				
农业农村局	2	36		35	3				
商务局		18		16	2				
文旅局	2	24		26					
卫健委	10	51		61				2	
退役军人局	1	7		6	2				
应急管理局		9		7	2				
行政审批局	2	24		26					
市场监管局	13	103		113	2	1		3	

单位	总件数			时效内 办结数	时效内 待办数	超时办 结数	超时未 办结数	不满意数	
	省	市	区					省	市
医保局	5	163		165	3				
公安分局	45	253	1	291	8			2	
消防大队		14		14					
资源规划分局	8	57	1	66				4	2
生态环境局	1	61		59	3				
税务局	4	42		44	2				
机关事务中心		7		5	2				
妇联		1		1					
残联		11		9	2				
邮政公司		8		8					
供销总社	1	15		13	3				
人民银行		1		1					
公积金中心		7		5	1	1			
资产公司	10	95	2	98	9				
建投公司	1	18	1	18	1	1			
广电公司		2		2					
人民医院	5	34		38	1				
中医院		9		8	1				
农商行	3	10		13					
供电公司	1	42	146	188	1				
烟草公司	2	3		5					
自来水公司	15	238	618	861	10				
电信公司		9		7	2				
移动公司		7		5	2				
联通公司		1		1					
燃气公司	1	44	91	136					
其他		1		1					1
合计	397	3408	866	4509	155	7		23	10
	4671							33	