

淮安市洪泽区“阳光洪泽”管理服务中心 二月份群众反映事项办理情况通报

一、受理情况

2月份，“阳光洪泽”共受理群众反映事项4604件（不含咨询类问题）。其中：领导信箱8件，省市转派区平台工单3807件（实名诉求区平台回访满意率97.26%），督查水电气热线789件。已办结或回复4540件，办结或回复率98.6%，时效内办结或回复率99.7%。

二、处置亮点

市场监管局积极维护消费者权益。本月，市民先后两次通过12345热线反映2023年在岔河镇“美的专卖店”购买的空调制热效果差，要求退货。接群众投诉后，市场监管局迅速联系当事人，并至现场查看，发现空调外机存在安装位置不合理、积雪覆盖等情况。对此，工作人员现场组织商家到场调解，联系空调售后到场解决。售后人员已将空调外机积雪清理干净，重新安装外机位置。经仪器测量，空调制热在正常范围。同时，商家承诺，如再出现类似情况，向厂家反映后同意换货。回访时，反映人对处理意见表示满意。

资产公司协助解决房产办证事宜。2月19日，市民反映拆迁安置至湖光名都，购房协议及发票丢失，求助办理不动产权证事宜。接群众求助后，12345热线交办至资产公司处置。经资产公司核实，湖光名都（城乡挂钩1、2期）房屋销售事宜由建投集团和资产公司共同负责，房屋产权属资产公司，购房手续由建

投集团负责办理。对此，资产公司工作人员带领市民至建投集团调取购房合同、选房单、收据等一系列手续。回访时，市民表示问题已解决。

教体局严格要求安保人员行为规范。2月21日，市民反映老子山九年制学校某保安存在推搡学生行为。教体局接12345热线交办，立即派员着手处置。经查，被反映保安在处理学生问题过程中，确实存在方法简单粗暴情况。经研究，作出如下处理：一是由分管副校长、安全处主任约谈当事保安，进行批评教育，通报处理结果；二是在年终考核中进行扣分处理，取消当年评优评先资格；三是当事保安为学校外包人员，学校将处理结果上报洪泽保安公司；四是学校于2月22日上午召开保安工作专题会议，对全体保安进行岗位培训，提高保安服务意识与能力。

三、热点问题

加强住宅小区停车规范。本月，电动自行车规范停放问题引发社会关注，淮安市已下发“关于居民住宅小区电动自行车停放充电“五个严禁”的通告。12345热线共受理住宅小区电动车不规范停车、飞线充电等方诉情255件。12345热线启动“诉接速办”机制，相关诉情30分钟内签收，1小时内回复办结。针对住宅小区电动车停放及充电问题，各物管企业将于3月底前在电梯门口或内部安装电动车禁止进入控制系统，通过信号控制电梯门关闭或发出警报提示。此外，全区进行摸排工作，并根据摸排结果划定充电设施建设点位，并制定建设方案，后期由资产公司统一建设运营。同时，提请相关职能部门加强对住宅小区消防隐患的排查整改，共同维护安全和谐的住宅环境。

四、难点问题

惠民二期供水问题。2月份以来，惠民二期住户先后69次反映水压低，尤其是高层住户，燃气热水器无法正常使用。接群众投诉后，12345热线均第一时间交办自来水公司处置，前期自来水公司回复：“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。”“因近期东风路道路施工，突发性管道损坏频繁，造成主管网压力不稳定，另已安排工程部对外围进行排查，”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。

洪泽 12345 政府热线 2 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	1	63		59		5			
古堰委		1		1					
食品科技园		11		11					
高良涧街道办	37	402	2	428	12	1		4	17
朱坝街道办	8	97	1	105	1			2	2
黄集街道办	5	22		27					1
岔河镇	11	117		128					2
东双沟镇	42	105		147					1
三河镇	3	73		68	8				1
蒋坝镇	1	12		13					
老子山镇	1	22		23					
西顺河镇		15		15					
发改委		14		14					
教体局	3	101		100	4				
工信局	1	14		15					1
民政局	1	9		10					
司法局		3		3					
财政局	1	1		2					
人社局	5	295		300					1
住建局	70	523	3	584	10	2		1	13
城管局	15	112		127					
交运局	14	138	1	153					1
水利局	5	158	1	163	1				1
农业农村局	1	10		7	4				
商务局		12		9	3				
文旅局	1	18		19					

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
卫健委	3	46		47	2				2
退役军人局		5		4	1				
应急管理局		15		13	1	1			
行政审批局		13		13					
市场监管局	14	115		129					1
医保局	4	109		113					
信访局		1		1					
公安分局	43	245		281	7				6
消防大队		17		17					
资源规划分局	3	30		33				2	
生态环境局	3	24		27					
税务局	1	26		27					
机关事务中心	2	4		5		1			1
妇联		1			1				
残联		7		7					
邮政公司		9		9					
供销总社		9		9					
人民银行		2		2					
公积金中心		1		1					
资产公司	7	103		105	5				1
建投公司	2	11		12		1			
广电公司		7		6		1			
人民医院	2	36		37	1				
中医院		10		10					
农商行	4	7		11					
供电公司	4	49	123	175	1				
烟草公司		5		5					

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
自来水公司	12	141	578	731					8
电信公司		5		5					
移动公司		4		3		1			
燃气公司	3	69	88	158	2				
合计	333	3474	797	4527	64	13		9	60
	4604							69	