# 12345市长公开电话情况专报

# 245

四平市政务服务和数字化建设管理局 2024年1月3日

**12月份12345市长公开电话办理情况**

2023年12月份，12345市长公开电话办理《国务院“互联网+督查”平台群众留言》承办单38件，全部办结；《中国政府网网民留言》38件，办结37件，还有1件正在办理；《吉林省政务服务热线转办平台》2053件，办结1957件，还有96件正在办理；《省长信箱》12件，全部办结；《市长信箱》22件，全部办结；《人民网领导留言板》64件，其中市委书记留言板块31件，市长留言板块33件，全部办结。2023年12月份共受理群众求助、投诉、举报、咨询和建议等问题43739件，办结43365件，还有374件正在办理，办结率99.1%。其中属于住建问题9214件，占21.1%；水、电、气问题8736件，占20.0%，其中停水问题1549件，占水电气问题17.7%；社保问题5846件，占13.4%；医保问题3401件，占7.8%；交通问题1160件，占2.7%；消费纠纷问题1055件，占2.4%；行政执法问题917件，占2.1%；住房公积金问题808件，占1.8%；城市卫生、环境污染和三农等其它问题12602件，占28.8%。

**一、12月份群众反映比较突出的问题**

**1.南湖桥洞渗水结冰问题。**铁西区南湖桥洞两侧经常有不明情况渗水，一到冬季桥洞道路结冰，影响车辆通行，也存在安全隐患，市长公开电话办多次协调铁西住建局、铁东住建局、市住建局、市水利局、四平火车站等单位到现场勘验均无果，该情况已存在多年。桥洞内清理结冰两三天后又积聚成冰，周而复始，两区环卫部门压力剧增。

**2.路灯无责任单位维修问题。**一段时间以来，有多位市民反映四平市至梨树县公路两侧的路灯和南、北河几座桥上的照明灯损坏不亮问题。将该问题交办至相关单位均答复不是其责任权属，得不到及时解决。

**3.有的小区电梯无备用电源问题。**一段时间以来，有居民反映小区电梯没有备用电源，停电时电梯停运给生活带来极大不便，同时也存在较大安全隐患，如丰泽万象小区、东方明珠小区等。居民对此意见很大。

**二、12月份群众的意见和建议**

**1.应提高社保大厅的服务质量。**近期，有市民反映社保大厅办理业务的群众较多，有时排队排到下午或第二天才能办理，但中午休息时间社保大厅将大门关闭，有的办事群众家在外地，天气寒冷无处可去。建议中午社保大厅开放，并设置等待座椅，人文关怀；实行网上预约模式，避免当天办不完给外地办事群众带来不便。

**2.应在小区入口增设广告栏。**通下水、维修家电和清洗排油烟机等从业人员打电话反映，市内公共场所及楼道不允许随意张贴小广告，小区居民有这方面需要时不仅难以得到信息，同时也对其活计带来较大影响。建议在小区公共规划地带增设广告栏，方便小区居民获取信息，也给有关行业人员带来更多活计。

**3.应做好自来水管防冻工作。**近期12345热线接到因低温天气导致自来水管结冻停水问题较多，居民意见较大。如玉泉小区、喜庆小区、警官公寓小区等。市民建议责任单位加强水管防冻工作，做好保暖措施，确保居民正常用水。

**三、11月份解决比较好的几个问题**

**1.双辽市政府解决接种疫苗问题。**双辽市辽东街居民单某打电话反映，其11月中旬在江苏给21个月的孩子接种了第一针进口辉瑞药厂生产的13价肺炎疫苗，现因孩子生病暂时无法回到江苏，第二针需要在双辽市接种，但咨询多个部门均无此疫苗，要求帮助解决。经双辽市卫健局多方联系，最后接洽了四平市解放社区卫生服务中心为其接种此疫苗，反映人表示感谢。

**2.梨树县政府解决补贴发放问题。**梨树县四棵树乡后韩家5队村民打电话反映，其2023年的土地保险补贴一直未发放，并称其他村民已经收到补贴，要求帮助解决。经梨树县四棵树乡政府处理，为反映人发放了土地保险补贴。

**3.伊通县政府解决拆除白钢门问题。**伊通县居民在中国政府网网民留言反映，欧陆印象光大综合楼西二门金色港湾休闲会馆在楼道里安装白钢门，影响其家人出入，要求处理。经伊通县永盛街道调查处理，会馆负责人将白钢门进行了拆除。

**4.铁东区政府解决漏水问题。**铁东区凯虹十五峰15号楼业主打电话反映，其家棚顶漏水，联系楼上业主排查未找到漏水源头，要求协调物业帮助排查。经铁东区四马路街道协调物业帮助查找，最后找到了漏水位置，对漏水管进行了维修。

**5.铁西区政府解决噪音扰民问题。**铁西区城市联社家属楼小区业主打电话反映，其家小区临街商户农家大饼子每天早上2点多开始干活，和面机噪音很大，影响休息，要求帮助解决。经铁西区城市管理行政执法局现场调查，责令该商户将和面机进行了降噪处理，反映人表示满意。

**6.市生态环境局解决刺鼻气味问题。**铁西区三角花园新月小区居民打电话反映，该小区1号楼1单元1楼商户每隔一段时间都会清洗排油烟机，清洗过程中产生的刺鼻气味对附近居民影响较大，要求处理。经市生态环境局铁西分局现场勘查，在该商户家中发现1台清洗设备及强碱性化学制剂，在高强度清理过程中产生强烈刺鼻性气味，执法人员要求该商户立即停止侵权行为，商户负责人表示同意并配合整改。

**7.市教育局解决退费问题。**四平市实验中学学生家长打电话反映，学校要求高一学生统一定制冬季校服，可校服质量不好，学校同意退费，但服装厂拒绝退费，要求帮助解决。经市教育局沟通协调，服装厂进行了退费处理。

**8.市市场监督管理局解决退费问题。**市民李某打电话反映，其几日前在铁西区柠檬树儿童摄影缴纳了60元的报名费，商家告知交完此费用可以享受会员五折优惠，但未告知该套餐具体金额，在得知套餐需要两千多元后，其认为商家存在诱导行为，要求帮助解决退费。经市市场监督管理局沟通协调，柠檬树儿童摄影将报名费退还给了反映人。

**9.市交通局解决出租车未找钱问题。**市民安某打电话反映，其12月19日下午乘坐出租车从线路家属楼出发到吉林工程职业学院下车，付款后司机忘记找钱，要求帮助找回。经市交通局调查处理，司机将钱退还给了反映人。

**10.市住建局解决退还认筹金问题。**市民谭某打电话反映，其11月23日参加铁西区佳源学府小区新楼盘认筹活动，现场打到开发商账户5000元，开发商为其出具了票据。开发商承诺11月30日活动结束后，未实际买房的可予返钱，但开发商未按约定返钱，要求帮助解决。经市住建局沟通协调，开发商将认筹金退还给了反映人。

签发:栾国辉 审核：王成 编辑：张贺

报：市委、市人大、市政府、市政协、市纪检委领导。

送：各县（市）、区政府，市政府有关部门。

（共印130份）

**县（市）区、市政府有关部门办理情况**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **部门** | **承办件数** | **按期办结** | **部门** | **承办件数** | **按期办结** |
| 梨树县政府 | 2519 | 2418 | 市税务局 | 35 | 28 |
| 四平热力有限公司 | 2134 | 2134 | 电信四平分公司 | 32 | 31 |
| 伊通县政府 | 1630 | 1562 | 市住房公积金 | 26 | 26 |
| 双辽市政府 | 1338 | 1324 | 市商务局 | 22 | 22 |
| 铁东区政府 | 1073 | 1069 | 市生态环境局 | 19 | 19 |
| 铁西区政府 | 962 | 952 | 市文广旅体局 | 14 | 14 |
| 中核四平水务集团 | 747 | 594 | 市民政局 | 13 | 13 |
| 市市场监督管理局 | 640 | 639 | 市发改局 | 11 | 11 |
| 市社保局 | 544 | 544 | 市工信局 | 8 | 8 |
| 市公安局 | 371 | 371 | 市农业农村局 | 8 | 8 |
| 市住建局 | 351 | 350 | 市残联 | 6 | 6 |
| 市交通局 | 265 | 265 | 市财政局 | 6 | 6 |
| 市人社局 | 149 | 149 | 市退役军人事务局 | 5 | 5 |
| 市自然资源局 | 104 | 104 | 市粮食和物资储备局 | 4 | 4 |
| 市银保监局 | 91 | 84 | 市烟草专卖局 | 4 | 4 |
| 市水利局 | 88 | 88 | 市科技局 | 3 | 3 |
| 市卫健委 | 64 | 64 | 市国防动员办公室 | 3 | 3 |
| 市医疗保障局 | 61 | 61 | 市司法局 | 3 | 3 |
| 移动四平分公司 | 56 | 56 | 市行政执法局 | 3 | 3 |
| 联通四平分公司 | 47 | 40 | 市应急管理局 | 3 | 3 |
| 市教育局 | 47 | 47 | 市机关事务管理局 | 2 | 2 |
| 四发集团 | 45 | 45 |  |  |  |