# 12345市长公开电话情况专报

# 246

四平市政务服务和数字化建设管理局 2024年2月5日

**1月份12345市长公开电话办理情况**

2024年1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23件，全部办结；《中国政府网网民留言》23件，办结20件，还有3件正在办理；《吉林省政务服务热线转办平台》1966件，办结1913件，还有53件正在办理；《省长信箱》5件，全部办结；《市长信箱》15件，全部办结；《人民网领导留言板》60件，其中市委书记留言板块41件，市长留言板块19件，全部办结。2024年1月份共受理群众求助、投诉、举报、咨询和建议等问题42152件，办结41903件，还有249件正在办理，办结率99.4%。其中属于社保问题7183件，占17.0%；住建问题4997件，占11.9%；水、电、气问题3251件，占7.7%，其中停水问题681件，占水电气问题20.9%；医保问题2836件，占6.7%；消费纠纷问题1852件，占4.4%；交通问题1336件，占3.2%；行政执法问题1000件，占2.4%；住房公积金问题867件，占2.1%；城市卫生、环境污染和三农等其它问题18830件，占44.7%。

**数据分析:**与上个月数据相比，水电气问题数量有下降趋势，其中反映停水问题有所好转，反映供热问题数量下降；因供热服务质量提升，导致本月住建问题较上月减少，但反映物业问题相对来讲一直占有很大比重；消费纠纷问题一直较多，本月数量有所增加；其它问题基本与上月持平。

**一、1月份群众反映比较突出的问题**

**1.拖欠工程款和补贴等资金类问题。**年终岁尾，群众反映拖欠项目工程款和补贴等资金类问题逐渐增多，交办至相关部门，答复大多是资金紧张，得不到有效解决。

**2.节日期间焚烧祭祀用品问题。**每到相关节日，总有部分人在市区十字路口以焚烧祭祀用品的方式悼念逝去的亲人，这样的祭祀既影响环境卫生，又存在火灾隐患。有关部门虽对一些路段进行巡逻和管控，但仍有市民在夜间焚烧祭祀用品，屡禁不止。

**3.物业管理职能弱化问题。**反映物业服务不好问题一直居高不下。主要为“物业服务水平差、收费高、电梯维护跟不上、服务和收费不匹配”等，而街道只能对物业服务质量进行督促，无法采取有效的制约措施。

**二、1月份群众的意见和建议**

**1.冰溜子问题。**伴随气温升高，积雪融化，桥洞上方、楼房房檐、商户牌匾等位置容易形成冰溜子，时有冰溜子掉落伤人砸车事件发生。建议责任部门加强对冰溜子清理工作，做到早发现、早处理，及早消除安全隐患。

**2.应做好春节期间水电气工作。**春节期间居民的用水用电量显著提高，易造成高峰期停水或停电问题，影响正常生活。建议责任单位加派维修人员提前做好水电气的检修维护工作，保证春节期间水电气正常供应，让市民过一个温暖祥和的春节。

**3.应规范购买和燃放烟花爆竹。**春节临近，有商家在朋友圈、直播间出售烟花爆竹。建议责任部门加强宣传，引导市民通过正规渠道购买烟花爆竹，以免发生纠纷时难以维权。同时规划合理的时间和地点进行燃放，保证安全和卫生。

**三、1月份解决比较好的几个问题**

**1.双辽市政府解决安装壁挂炉和井盖问题。**双辽市柳条乡农革村1队村民打电话反映，其在燃气公司购买壁挂炉后，燃气公司没有按约定派人前来安装，导致壁挂炉无法使用，要求帮助解决。经双辽市住建局沟通协调，燃气公司安排工人为反映人安装了壁挂炉。

双辽市居民打电话反映，2022年棚户区改造项目附近，有一处下水井没有井盖，周围无任何提示标志，存在安全隐患，要求尽快处理。经双辽市公用事业服务中心处理，将该下水井安装了井盖。

**2.梨树县政府解决拖欠工资和缴纳燃气费问题。**梨树县梨树镇居民王某打电话反映，其12月1日在梨树县义禾农业科技发展有限公司离职，该单位未结算11月份的工资，要求帮助解决。经梨树县劳动保障监察大队调查、催办，该公司将拖欠的工资全部结清。

梨树县郭家店镇自来水家属楼商户打电话反映，其家门市房未营业仅作为生活居住，使用中联燃气供暖，2020年与中联燃气公司签署合同，约定该商网按照居民用气收取费用。但今年收费时，改成按商网标准执行，反映人要求按居民用气收取费用。经梨树县市场监督管理局协调，燃气公司表示将继续按合同约定收取反映人燃气费用。

**3.伊通县政府解决拖欠工资和退还押金问题。**农民工杨某打电话反映，其2023年6月在伊通县四门张家屯修建高速公路桥，拖欠其工资2000元，要求帮助解决。经伊通县人力资源和社会保障局处理，该项目负责人结清了拖欠的工资。

伊通县居民张某打电话反映，其1月1日在万嘉幸福湾22号楼民宿住宿，房费178元，押金100元，共转给民宿278元。该商家因反映人使用厨房和柜子里的被子而拒绝退还押金，反映人对此不认可，要求处理。经伊通县市场监督管理局协调处理，商家退还了押金。

**4.铁东区政府解决漏水问题。**市民打电话反映，铁东区一马路早市京东家电门前的水鹤漏水，导致周围路面结冰，影响通行，要求尽快处理。接到交办后，铁东区消防救援大队马上派维修人员对漏水点进行了维修。

**5.铁西区政府解决就医问题。**铁西区平西乡社会福利院的居民杨某打电话反映，其患有肾炎，想到定点肾病医院看病，福利院告知院里没有看病费用，不让其就医，反映人对此不认可，要求解决。经铁西区政府处理，福利院于1月15日下午将反映人送到医院就医。

**6.市银保监局解决开具证明问题。**市民戚某打电话反映，其2年前在四平市铁东区平东街东山委万达广场商网D112-D120车贷网点办理车贷，于2024年1月还清，但该车贷网点一直不予提供电子版的结清证明，要求解决。经四平市银保监局协调处理，为反映人开具了结清证明。

**7.市公安局解决修改资料问题。**市民李某打电话反映，其在交管12123上申请选号，修改资料的申请一直未予通过，要求帮助处理。四平市公安局交通管理支队接到交办单后与反映人进行了电话沟通，在核实了具体情况后为反映人处理了修改申请。

**8.市市场监督管理局解决退费问题。**市民王某打电话反映，1月15日，其女儿与同学在铁东区万达华宅B区北门墨染中国风艺术古装摄影社，准备选择合适的风格进行拍摄，但商家让其每人先交129元费用再选片，并告知3年内到店都有效。但当天两人均未选择到满意的风格，要求退费，商家不予退费，要求解决。经市市场监督管理局东一分局协调处理，该商家为两人退还了全部费用。

**9.市住建局解决修缮路面问题。**市民曲某打电话反映，铁东区南二纬六马路南侧马路有一个大坑，影响车辆通行，要求尽快处理。经市住建局现场处理，路面得到了修缮。

**10.市交通局解决拖欠工资问题。**市公交公司维修工人打电话反映，公交公司拖欠其11月份的工资，要求帮助处理。经市交通局调查处理，拖欠的工资于1月18日进行了补发。

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 | 2298 | 2211 | 市商务局 | 27 | 27 |
| 双辽市政府 | 1128 | 1125 | 四发集团 | 26 | 26 |
| 铁东区政府 | 1094 | 1094 | 市民政局 | 20 | 20 |
| 市市场监督管理局 | 1062 | 1036 | 吉视传媒 | 20 | 20 |
| 市社保局 | 1052 | 1052 | 市林业局 | 16 | 16 |
| 伊通县政府 | 1051 | 1050 | 四平职业大学 | 16 | 16 |
| 铁西区政府 | 870 | 807 | 市退役军人事务局 | 14 | 14 |
| 四平热力有限公司 | 816 | 816 | 市生态环境局 | 14 | 14 |
| 市公安局 | 371 | 371 | 市财政局 | 11 | 11 |
| 中核四平水务集团 | 298 | 284 | 市工信局 | 11 | 11 |
| 市交通局 | 295 | 295 | 市文广旅体局 | 11 | 11 |
| 市住建局 | 266 | 266 | 市住房公积金 | 10 | 10 |
| 市人社局 | 140 | 140 | 市烟草专卖局 | 10 | 10 |
| 移动四平分公司 | 122 | 122 | 市应急管理局 | 9 | 9 |
| 市银保监局 | 116 | 113 | 市农业农村局 | 8 | 8 |
| 市医疗保障局 | 89 | 89 | 市国防动员办公室 | 6 | 6 |
| 市卫健委 | 76 | 76 | 晟平国投集团 | 6 | 6 |
| 市自然资源局 | 70 | 70 | 市行政执法局 | 5 | 5 |
| 四平供电公司 | 59 | 56 | 市司法局 | 5 | 5 |
| 联通四平分公司 | 49 | 45 | 市残联 | 3 | 3 |
| 市水利局 | 46 | 46 | 市粮食和物资储备局 | 2 | 2 |
| 市税务局 | 36 | 6 | 市科技局 | 1 | 1 |
| 市教育局 | 31 | 31 | 市民委(宗教局) | 1 | 1 |
| 电信四平分公司 | 31 | 31 | 市新闻出版局 | 1 | 1 |
| 市发改委 | 30 | 30 |  |  |  |