# 12345市长公开电话情况专报

# 248

四平市政务服务和数字化建设管理局 2024年4月3日

**3月份12345市长公开电话办理情况**

2024年3月份，12345市长公开电话办理《中国政府网网民留言》15件，办结14件，还有1件正在办理；《吉林省政务服务热线转办平台》1722件，办结1667件，还有55件正在办理；《省长信箱》18件，办结14件，还有4件正在办理；《市长信箱》12件，全部办结；《人民网领导留言板》54件，其中市委书记留言板块34件，市长留言板块20件，全部办结。2024年3月份共受理群众求助、投诉、举报、咨询和建议等问题38243件，办结38072件，还有171件正在办理，办结率99.6%。其中属于住建问题5678件，占14.8%；社保问题4562件，占11.9%；消费纠纷问题2471件，占6.5%；水、电、气问题2415件，占6.3%，其中停水问题509件，占水电气问题21.1%；医保问题2118件，占5.5%；交通问题1785件，占4.7%；行政执法问题1571件，占4.1%；住房公积金问题809件，占2.1%；城市卫生、环境污染和三农等其它问题16834件，占44.0%。

**数据分析:**本月社保咨询类问题仍然较多，与上个月相比有所减少；群众不认可缴纳供热余热费及滞纳金问题是住建问题较上月增多的主要原因；因停水问题得到有效解决，水电气问题呈明显下降趋势；消费纠纷问题有上升趋势，其中贵族天使照相馆停业引发的预付卡退费纠纷问题数量颇多；商户反映因政策调整对不合规范牌匾进行整改重做及下水井堵塞外溢等市容环卫问题占行政执法问题较大比重；交通问题略高于上月数据，其中反映出租车服务问题居多；医保咨询问题略低于上月；住房公积金问题与上月持平。

**一、3月份群众反映比较突出的问题**

**1.牌匾整改问题。**近期，有些商户打电话反映对牌匾整改不认可，理由是这些商家已得到相关部门审批安装的牌匾，因新政策新要求，不得不加以整改重做，无形中加重了商户的经济负担。

**2.犬类缺乏管理问题。**经常有市民反映犬类问题。一是随处便溺，小区里、公园甬道和人行步道等处都能看见狗便，严重影响环境卫生；二是有些居民不拴牵引绳，犬只随意跑动，对老人和孩子存在安全隐患。以上问题没有相关部门进行常态化的有效整治。

**3.焚烧秸秆问题。**临近春耕，有大量农民打电话反映地中秸秆需要处理问题。有些地区政策允许焚烧，而有些地区则禁止焚烧，农民们因不了解具体政策规定，不知如何处理地中秸秆，很是苦恼。

**二、3月份群众的意见和建议**

**1.居民建议热力公司应取消收取热量散失费。**近期，很多居民反映热力公司催缴热量散失费及其产生的滞纳金，认为该项费用收取不合理。对于受影响的楼上楼下住户没有得到相应的补偿，热力公司只是轻描淡写地根据供热不达标情况，退了些许费用，与其收取的20%散失费不符。居民建议相关部门进行研判，重新制定相关文件，参照沈阳等大城市做法，取消该项费用的收取。

**2.应加强治理非充电车占用充电桩停车位问题。**常有市民反映带有充电桩的停车位经常被非充电车占用，导致电动汽车无法进驻充电问题。市民建议执法部门加强对占用充电桩停车位现象进行治理，加大处罚力度，营造有序的充电环境。

**3.应加强对老年代步车违反交通秩序进行管理。**一段时间以来，有许多市民反映老年代步车不遵守交通规则，随意变道、不礼让行人等问题，影响了正常交通秩序。市民建议责任部门加强管理，营造良好的道路交通环境。

**三、3月份解决比较好的几个问题**

**1.双辽市政府解决车辆违停问题。**双辽市天朗名居二期居民打电话反映，南运路两侧经常有车辆乱停乱放，造成交通拥堵，要求解决。双辽市公安局接到交办单后立即处理，城区中队增派警力对南运路两侧道路违停车辆进行整治，交通堵塞问题得到有效解决。

**2.梨树县政府解决楼内停放电动车问题。**梨树县居民打电话反映，新文礼嘉园2号楼1单元有居民将电动车放在了楼道内，存在严重安全隐患，要求尽快处理。经梨树县富强街道处理，该小区物业将电动车清出了楼道，隐患得到了排除。

**3.伊通县政府解决拖欠工资问题。**伊通县居民柳某打电话反映，聋哑人杨某在伊通镇正阳路锦绣花园中栋1层的万里行商户做车体养护工，商户拖欠其800元工资，要求帮助解决。经伊通县人力资源和社会保障局处理，该商户将拖欠的工资全部结清。

**4.铁东区政府解决补贴未发放问题。**铁东区新春社区居民打电话反映，2月份的低保补贴未发放，影响其正常生活，要求尽快发放。经铁东区民政局处理，低保补贴于3月11日下午进行了发放。

**5.铁西区政府解决广告牌占用停车位问题**。市民王某打电话反映，铁西区宏泰第一城69号楼东侧宝泰售楼处门前，有一排广告牌占用公共停车位，影响车辆停放，要求尽快处理。经铁西区城市管理行政执法中队处理，联系到了该处广告牌的负责人，负责人于3月4日对广告牌进行了清理。

**6.市住建局解决路灯造型损坏问题。**市民打电话反映，铁西区中心医院急诊楼西侧，中央西路路灯上面“民主富强”造型即将脱落，存在安全隐患，要求尽快处理。经市住建局铁西路灯维护所处理，消除了安全隐患。

**7.市人社局帮助寻找档案问题。**原东风汽车公司客车厂职工张某打电话反映，其单位破产，现想办理退休，申报时发现档案丢失，要求帮助寻找。经市人力资源和社会保障局处理，帮助其找到了档案，反映人表示感谢。

**8.市公安局帮助办理变更业务问题。**市民王某打电话反映，其原在矿场上班，现已离职，有一个爆破证登记原单位名，要求将爆破证进行变更登记。市公安局接到交办单后与反映人取得联系，帮助其办理了爆破技术人员变更工作单位登记业务。

**9.市教育局解决校服调换问题。**四平市实验中学学生家长打电话反映，2022年8月其家孩子订购了春季、夏季校服各两套，现在校服小了需要调换，自行联系商家不予调换，要求帮助解决。经市教育局处理，四平市实验中学第一时间与校服厂沟通，校服厂给予了调换。

**10.市市场监督管理局解决退款问题。**市民打电话反映，其3月4日在吉林师范大学小门对面购买吉妈妈手擀面，在面里发现3至4根头发，要求退款，但自行与商家协商未果，要求帮助解决。经市市场监督管理局西二分局调解，商家进行了退款。

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 | 2178 | 2063 | 市文广旅体局 | 31 | 31 |
| 市市场监督管理局 | 1400 | 1396 | 四发集团 | 29 | 29 |
| 铁东区政府 | 1273 | 1273 | 电信四平分公司 | 26 | 26 |
| 铁西区政府 | 1215 | 1211 | 市水利局 | 18 | 18 |
| 伊通县政府 | 1095 | 1094 | 市退役军人事务局 | 17 | 17 |
| 双辽市政府 | 1069 | 1068 | 市司法局 | 15 | 15 |
| 四平热力有限公司 | 591 | 591 | 市生态环境局 | 14 | 14 |
| 市公安局 | 472 | 471 | 市发改委 | 13 | 13 |
| 市住建局 | 393 | 391 | 吉视传媒 | 12 | 12 |
| 市交通局 | 389 | 386 | 市应急管理局 | 11 | 11 |
| 市社保局 | 385 | 385 | 市住房公积金 | 10 | 10 |
| 中核四平水务集团 | 196 | 196 | 铁塔四平市分公司 | 8 | 5 |
| 移动四平分公司 | 164 | 164 | 市民政局 | 8 | 8 |
| 市银保监局 | 102 | 100 | 市林业局 | 7 | 7 |
| 市自然资源局 | 77 | 77 | 市行政执法局 | 6 | 6 |
| 市卫健委 | 62 | 62 | 四平职业大学 | 6 | 6 |
| 市人社局 | 62 | 62 | 市工信局 | 5 | 5 |
| 市税务局 | 58 | 51 | 市农业农村局 | 4 | 3 |
| 联通四平分公司 | 56 | 56 | 晟平国投集团 | 4 | 4 |
| 市商务局 | 49 | 49 | 市残联 | 4 | 4 |
| 市教育局 | 40 | 40 | 市机关事务管理局 | 3 | 3 |
| 四平供电公司 | 40 | 39 | 市烟草专卖局 | 2 | 2 |
| 市医疗保障局 | 31 | 31 | 市国防动员办公室 | 1 | 1 |