# 12345市民服务热线情况专报

# 193

四平市政务服务和数字化建设管理局 2020年3月4日

**2月份12345市民服务热线办理情况**

2020年2月份，市长公开电话办公室收到省长公开电话办公室转来的《人民网领导留言板》、《省长信箱》、《国务院“互联网+督办”平台群众留言》承办单共17件，已全部办结。省政数局转来的《中国政府网网民留言》1件，已办结。《市长信箱》、《地方领导留言板》共16件，办结14件，还有2件正在办理中。2020年2月9日至2月29日共接到群众各种诉求电话8570个，受理6610件，办结6572件，还有38件正在办理中，办结率99.4%。其中关于疫情方面电话2408个，受理2150件，属于疫情咨询1665件、疫情求助298件、疫情投诉77件、疫情举报61件、疫情建议49件。其他问题电话6162个，受理4460件，属于住建问题765件，占17.2%；住房公积金问题708件，占15.9%；水、电、气问题407件，占9.1%；交通问题269件，占6%；行政执法问题217件，占4.9%；社会治安问题195件，占4.4%；医保问题107件，占2.4%；社保问题32件，占0.7%；犬类问题21件，占0.5%；环境污染问题11件，占0.2%；农村、土地和其它问题1728件，占38.7%。

**一、2月份反映比较突出的几个问题**

**1.关于疫情方面问题**

（1）小区垃圾清理不及时、拾荒老人随意堆放物品问题。

（2）咨询车辆通行情况和外省、外市返平人员如何进行隔离问题。

（3）疑似病例以及外地返平人员咨询医院核酸检测、隔离是否免费问题。

（4）目前正处于复工阶段，人员密集，市民出行或工作需全天佩戴口罩，口罩已成为必要消耗物品，但市民购买口罩困难，多数市民一个一次性医用口罩需佩戴好几天，达不到有效防护，且神农大药房销售一次性口罩为5.3元/个，质差价高，市民意见很大。

（5）双向开门店铺，后门开放不利于疫情防控问题。

（6）饲料运输车辆经常被拦截问题。

（7）有的小区消毒不及时、人员出行把控不严问题。

（8）返回外地复工人员需要社区开具健康证明但社区不给开具问题。

（9）装修公司无法进小区干活，市民无法为房屋装修问题。

（10）咨询公交车开通时间及运营情况问题。

以上问题通过直接解答或转办相关部门进行了处理。

**2.养犬问题。**一段时间以来，经常有市民打电话反映小区居民不文明养狗，例如有的遛大型犬不拴牵引绳，对行人有安全隐患；狗粪便不及时清理，到处都是，影响卫生，也不利于疫情防控；犬吠声音大，影响居民休息等，多次交办相关部门，但始终没有得到有效解决。对此，居民意见很大。

**二、2月份群众的意见和建议**

**1.关于疫情方面建议**

（1）建议社区疫情宣传喇叭调低音量，定时播放。

（2）建议书店尽早开门，以便上网课的学生购买书籍。

（3）二里早市和南湖早市等人员密集，商贩及采购人员不戴口罩，且市场未按规定进行消毒，不利于疫情防控。建议加强对开放市场的管控。

（4）医院针对发热、咳嗽病人就医不应一刀切，例如，一些患者因其他病症引起发烧，医院不接收；曾被隔离但已解除人员因胃痛无法入院就医等。

（5）社区工作人员为居家隔离人员购买生活物资，社区工作人员少、工作量大无法及时派送，且认为社区所购物资价格较贵。被隔离人员建议自己网上订购送至社区，再由社区工作人员送至隔离人员家中，从而一定程度上减少社区工作人员工作压力。

以上建议通过直接解答或转办相关部门进行了处理。

**2.商网及大型商场应适当减免租金。**受疫情影响，疫情期间商网和商场关闭，给承租户带来一定经济损失，商网和商场关闭不是人为因素，是疫情期间无法营业所致，此种情况承租户对承担全部租金意见很大。承租户建议政府出台疫情期间关于承租费减免政策，充分考虑承租户合理关切，让出租和承租户都承担些社会责任，以缓解一方经济压力。

**3.暖房子工程房屋漏水问题应做好预案措施。**天气逐渐转暖，冰雪开始融化，房屋漏水问题逐渐显现，2019年承诺天气转暖将会统一处理暖房子工程漏水问题，居民建议相关部门提前做好准备，及时和有效解决居民房屋漏水问题。

**三、2月份解决比较好的几个问题**

**1.关于疫情方面解决比较好的问题**

**（1）双辽市政府查处村民聚众打麻将问题。**2月22日，村民打电话举报，双辽市卧虎镇协力村聚众打麻将，疫情期间村里管理力度不够，要求查处。市长公开电话办交办双辽市政府调查处理。经卧虎镇政府调查，情况属实。协力村村民李某在自家聚众打麻将，派出所以紧急状态下拒不执行政府发布的决定和命令立案，待疫情结束后对其进行治安拘留。

**（2）梨树县政府解决外出人员开具证明问题。**2月21日，佟先生打电话反映，无法在社区办理外出手续，要求解决。市长公开电话办交办梨树县政府调查处理。经了解，佟先生于2月6日办理了返回成都的外出审批表，但佟先生未在2月7日出行，于2月20日到社区重新办理外出手续时，因卡点取消，已停止办理外出审批表。街道考虑佟先生实际情况，责成社区为其出具了介绍信。佟先生对处理结果表示满意。

**（3）市长公开电话办协调解决武汉返平人员居住问题。**2月22日，贾先生打电话求助，1月20日从武汉返平探亲，在铁东区起点商务宾馆隔离期满后，因城区封锁，无法回到梨树县郭家店亲属家中，也无能力在酒店长时间住宿，要求安排住宿。市长公开电话办联系铁东疫情指挥部，答复说没有相关政策，后又为其联系市疫情指挥部，市疫情指挥部了解情况后，考虑到反映人实际困难，最终由经开区出车将反映人送到郭家店亲属家中，贾先生表示感谢。

**（4）市长公开电话办协调解决铁路职工通勤问题。**2月9日至20日，四平地区多位铁路通勤职工打电话反映，因工作需要，铁路职工要在四平、伊通、梨树、双辽至长春往返，但疫情期间外地返乡需要隔离14天，给工作带来不便，要求解决。市长公开电话办把此问题向市疫情指挥部进行了汇报，市疫情指挥部按沈阳铁路局和相关部门联合下发的“关于铁路通勤职工疫情期间往返问题相关文件”规定，并与省里相关部门沟通，最后研究决定在做好严格检测情况下允许铁路职工通勤，并把此精神下达至各市县，从而解决铁路职工通勤问题。

**（5）铁西区政府解决生活不能自理老人无人照顾问题。**

2月15 日，市民打电话反映，其父母家在铁西区中华名城小区5号楼4单元301室，生活不能自理，需亲属赵女士照顾并采购生活物品，但由于小区实行封闭管理，外人无法进入小区，要求帮助协调进入该小区且发放该小区通行证。市长公开电话办交办铁西区政府调查处理。北沟街道第一时间联系社区人员核实住户情况，同时协调小区入口巡查人员做好信息登记，并给赵女士发放了通行证。

**（6）铁东区政府解决隔离人员家中天然气停气问题。**2月27日，外地返乡居家隔离人员家中天然气停气，无法外出缴费，请求帮助解决。市长公开电话办交办铁东区政府调查处理。平东街道办事处立即联系社区，社区派工作人员拿到用户天然气卡到营业厅为其进行了缴费，反映人表示感谢。

**2.梨树县政府解决村民低保问题。**2月4日，梨树县小宽镇小宽村四组村民打电话反映，其哥哥为智力二级残疾，生活不能自理，2019年8月停止发放低保，不明原因，请求重新申请低保。市长公开电话办交办梨树县政府调查处理。经小宽镇民政办工作人员了解，现在残疾人员低保发放需要有监护人信息，此前因无监护人信息而停止发放。待补录完毕并于今年3月份审核合格后，继续享受低保待遇。

**3.伊通县政府查处违章建筑问题。**2月12日，伊通县居民打电话反映，锦城苑小区3号楼3单元7楼701室北侧阳台有一私自搭建彩钢房，要求查处。市长公开电话办交办伊通县政府调查处理。经伊通县自然资源局调查，该建筑物为彩钢结构，系未取得建设工程规划许可证私自动工建设，属违章建筑。伊通县自然资源局于2020年2月24日对当事人所建违章建筑物立案查处，依法下达了《责令限期拆除违法建筑物事先、听证告知书》。

4**.铁西区政府解决小区物业不给业主开具物业费发票问题。**2月26日，铁西区华宇城二期B5号楼业主肖先生打电话反映，三天前缴纳物业费，但物业至今未开具发票，反映人索要多次，均没有结果，且服务态度不好，要求解决。市长公开电话办交办铁西区政府调查处理。经过沟通了解，该业主不在本小区居住，物业人员与业主约定时间，将物业费发票送至反映人居所，同时物业人员表示以后将改进服务质量。

**5.市医疗保障局解决市民办理医保问题。**2月24日，长春市民李先生打电话反映，其为母亲办理医保业务，拨打医保预约电话多次始终占线，建议适当开放办事窗口，提高服务质量。市长公开电话办交办市医疗保障局调查处理。经落实，李先生于当日下午拨通业务电话，并于第二日上午将其母亲信息及证件照片发送至业务邮箱，不需要其从长春来平到窗口办理，业务办理完成后工作人员第一时间通知了反映人，反映人表示满意。

签发人:张洪生 责任编辑：王 成

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80份）

**县（市）区、市政府有关部门办理情况**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **部 门** | **件数** | **办结** | **部 门** | **件数** | **办结** |
| 铁西区政府 | 133 | 128 | 市卫健委 | 2 | 2 |
| 铁东区政府 | 132 | 130 | 联通公司 | 2 | 1 |
| 梨树县政府 | 112 | 100 | 市医疗保障局 | 2 | 2 |
| 双辽市政府 | 51 | 50 | 市城投公司 | 2 | 2 |
| 伊通县政府 | 36 | 31 | 移动公司 | 2 | 2 |
| 市住建局 | 26 | 23 | 市教育局 | 1 | 1 |
| 市公安局 | 15 | 14 | 市生态环境局 | 1 | 1 |
| 市场监督管理局 | 9 | 9 | 市住房公积金 | 1 | 1 |
| 市水利局 | 9 | 8 | 市管廊建设公司 | 1 | 0 |
| 四平热力公司 | 7 | 5 | 红嘴经开区 | 1 | 1 |
| 市交通局 | 4 | 2 | 吉视传媒 | 1 | 1 |
| 市自然资源局 | 3 | 2 | 电信公司 | 1 | 1 |
| 市富国公司 | 3 | 2 |  |  |  |