# 12345市长公开电话情况专报

# 237

四平市政务服务和数字化建设管理局 2023年5月6日

**4月份12345市长公开电话办理情况**

2023年4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8件，全部办结；《中国政府网网民留言》3件，办结2件，还有1件正在办理；《吉林省政务服务热线转办平台》1537件，办结1527件，还有10件正在办理；《省长信箱》14件，全部办结；《市长信箱》23件，全部办结；《人民网领导留言板》50件，其中市委书记留言板块25件，市长留言板块25件，全部办结。2023年4月份共受理群众求助、投诉、举报、咨询和建议等问题25841件，办结25814件，还有27件正在办理，办结率99.9%。其中属于社保问题3749件，占14.5%；住建问题3027件，占11.7%；交通问题1606件，占6.2%；医保问题1529件，占5.9%；行政执法问题1428件，占5.5%；水、电、气问题1114件，占4.3%；住房公积金问题742件，占2.9%；消费纠纷问题580件，占2.2%；城市卫生、环境污染和三农等其它问题12066件，占46.7%。

**一、4月份群众反映比较突出的问题**

**1.楼房外墙皮张开脱落等安全隐患没有责任部门彻底处理问题。**一段时间以来，一些弃管小区的楼房墙体裂缝、外墙皮张开脱落、雨水管断裂等问题时有反映，没有责任部门及时和有效处理，存在严重安全隐患。派单至两区政府后只是在楼体外侧拉示警条幅或进行简单围挡，隐患依然存在。

**2.物业服务及收费问题。**近期，常有居民反映物业问题，主要为：一是物业收费没有规范统一标准，有的物业存在乱收费现象；二是把私自在小区机动车道路上施划停车位的收费及广告栏收费占为己有；三是物业星级的评定不能动态调整，导致有的小区之前被评为高星级后不按星级标准进行服务，而收费标准却未降低，二者相互不匹配。对以上问题业主意见很大。

**3.基础设施不健全开发商就急于交房问题。**近期，有市民反映开发商在水气暖未接通、消防未验收、小区路面未硬化等不具备入住条件就交房，如海银兰亭、碧桂园名门时代、欧亚钻石名城等小区。此类问题交办到责任部门，得不到有效解决，影响了居民正常生活。

**二、4月份群众的意见和建议**

**1.应对充电桩停车位被占用进行治理。**近期，有市民反映一些建设了充电桩的停车位经常被非充电车占用，导致想充电的电动汽车无法充电。市民建议执法部门加强对占用充电停车位现象进行治理，加大处罚力度，营造有序的充电环境。

**2.违章停车处罚应合规有据。**一段时间以来，有市民反映违章停车处罚存在不合理现象。一是有些道路上原有停车位，因路面重新翻修后未施划停车位导致居民习惯性停车后被罚款；二是有些路段从未给车辆贴过罚单，被居民误以为可以停车，但突然有一天就被贴罚单，车主对事先不予以宣传告知有意见。市民建议交管部门加强宣传和规范施划停车位，引导市民规范停车。对于不能停车的路段加以警示和告知，合规合情处罚，营造规范有序的停车环境。

**3.共享单车应进一步加强管理。**为倡导绿色出行，共享单车已在我市广泛使用，方便了市民出行，但有些角落乱停乱放的单车给市容市貌造成一定不良影响。市民建议责任部门加强管理，督促商家精准定位共享单车停放范围，未按规定停车的予以相应处罚，有效防范用户乱停乱放。

**三、4月份解决比较好的几个问题**

**1.双辽市政府解决水卡更名和垃圾清理问题。**双辽市福东大厦1单元601室居民于某打电话反映，其想将自来水卡更至自己名下，但自来水公司工作人员要求提供房照原件才可变更，但反映人的房照原件在购房时抵押到了银行，要求帮助解决。经双辽市住建局沟通协调，自来水公司为反映人办理了水卡更名。

双辽市辽东街家属楼业主曲某打电话反映，该小区旁立交桥北侧的桥边有一个垃圾桶堆满了垃圾，长时间无人处理，要求帮助解决。经双辽市公共事业服务中心现场处理，该处垃圾清理完毕。

**2.梨树县政府解决通讯线缆脱落和充值会员卡绑定电话变更问题。**梨树县郭家店镇西青岭村8队村民张某打电话反映，其家院内通讯线杆的线缆垂落在屋顶上，存在安全隐患，要求尽快维修。联通梨树分公司维修人员经现场查看，情况属实。在原处新立了一根通讯线杆，并将线缆重新挂起，问题得到解决。

市民邓某打电话反映，其2021年1月24日在梨树县孤家子镇婴喜爱办充值会员卡，当时手机号码绑定为其丈夫的号码，2021年4月份和其丈夫离婚后去消费，商家要求提供手机验证码，邓某无法提供而商家又不给变更手机号，要求帮助解决。经梨树县市场监督管理局与双方沟通协调，店家为反映人更换了手机号码。

**3.伊通县政府解决退费问题。**伊通县居民徐某打电话反映，其在位于县第三幼儿园胡同里的八佰伴美发店办理了一张美睫卡，现该店老板即将关店不再营业，但其卡内还有余额却不予退还，要求帮助解决。经伊通县市场监督管理局与双方沟通协调，商家为其进行了退费。

**4.铁东区政府解决下水井堵塞问题。**铁东区居民打电话反映，铁东区平安小区7号楼前下水井堵塞，要求处理。铁东区住建局派维修人员对该处下水井进行了清掏。

**5.铁西区解决消防通道被遮挡问题。**铁西区九州二期北欧印象2号楼居民打电话反映，该楼2单元的消防通道被店铺美蛙鱼头的广告牌遮挡，无法通行，存在安全隐患，要求处理。铁西区消防救援大队经现场调查，情况属实，责令店家当场进行了整改。

**6.市住建局解决路灯不亮问题。**市民打电话反映，铁东区上海路西侧路灯不亮，影响夜间出行，要求尽快处理。经市住建局路灯维护所维修，路灯恢复了正常照明。

**7.市税务局解决未开发票问题。**市民罗某打电话反映，其在铁西区步行街好莱坞影楼消费329元，但影楼未给其开具发票，要求处理。经市税务局处理，好莱坞影楼为反映人开具了发票。

**8.市公安局解决落户问题。**市民张某打电话反映，其在铁东区海银兰亭小区购买的一套房产已经交房，现想要将户口迁至该小区所在街道，但反映人多次到黄土坑派出所被告知暂时无法办理。反映人称无法正常落户将影响孩子入学，要求帮助解决。经市公安局铁东分局调查，因反映人情况特殊，在请示上级部门审批同意后，黄土坑派出所户籍民警为反映人办理了落户手续。

**9.市市场监督管理局帮助出具注销证明问题。**市民卢某打电话反映，其原来就职于市政府办劳动服务公司下设的印刷厂，2004年与单位解除劳动关系，现到社保局办理退休时被告知：由于原单位1991年和1992年没有给其缴纳社保，现办理退休必须联系市场监督管理部门出具单位的注销证明，要求帮助解决。市市场监督管理局经调查，情况属实，为反映人出具了注销证明。

**10.市退役军人事务局解决烈士塔钟表报时不准问题。**市民打电话反映，铁西区烈士塔的钟表报时不准，快两分钟，建议进行调整。市退役军人事务局接到交办单后立即与烈士塔管理部门取得联系，将时钟调整到了准确时刻。

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 | 1319 | 1317 | 市教育局 | 16 | 16 |
| 铁东区政府 | 772 | 772 | 市医疗保障局 | 16 | 16 |
| 铁西区政府 | 716 | 715 | 电信四平分公司 | 15 | 15 |
| 伊通县政府 | 671 | 665 | 市生态环境局 | 9 | 9 |
| 双辽市政府 | 573 | 568 | 市商务局 | 9 | 9 |
| 市住建局 | 276 | 275 | 市司法局 | 6 | 6 |
| 市交通局 | 270 | 268 | 市民政局 | 5 | 5 |
| 市公安局 | 258 | 258 | 市文广旅体局 | 4 | 3 |
| 市市场监督管理局 | 193 | 193 | 市发改委 | 4 | 4 |
| 中核四平水务集团 | 94 | 92 | 市烟草专卖局 | 3 | 3 |
| 市自然资源局 | 80 | 80 | 市人防办 | 3 | 3 |
| 四平热力有限公司 | 28 | 28 | 市应急管理局 | 2 | 2 |
| 市卫健委 | 28 | 28 | 市林业局 | 2 | 2 |
| 市银保监局 | 27 | 27 | 市工信局 | 1 | 1 |
| 市社保局 | 22 | 22 | 市残联 | 1 | 1 |
| 市人社局 | 22 | 22 | 市退役军人事务局 | 1 | 1 |
| 联通四平分公司 | 22 | 21 | 市农业农村局 | 1 | 1 |
| 市税务局 | 20 | 17 | 市住房公积金 | 1 | 1 |
| 四发集团 | 20 | 20 | 移动四平分公司 | 1 | 1 |
| 市水利局 | 18 | 18 |  |  |  |