# 12345市长公开电话情况专报

# 241

四平市政务服务和数字化建设管理局 2023年9月4日

**8月份12345市长公开电话办理情况**

2023年8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24件，全部办结；《中国政府网网民留言》17件，全部办结；《吉林省政务服务热线转办平台》2098件，办结2062件，还有36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》40件，其中市委书记留言板块19件，市长留言板块21件，全部办结。2023年8月份共受理群众求助、投诉、举报、咨询和建议等问题33681件，办结33605件，还有76件正在办理，办结率99.8%。其中属于社保问题5209件，占15.5%；住建问题3933件，占11.7%；水、电、气问题2237件，占6.6%；行政执法问题2090件，占6.2%；交通问题1838件，占5.5%；医保问题1676件，占5.0%；消费纠纷问题1080件，占3.2%；住房公积金问题831件，占2.5%；城市卫生、环境污染和三农等其它问题14787件，占43.9%。

**一、8月份群众反映比较突出的问题**

**1.风貌工程过保后无责任单位维护问题。**一段时间以来，时有居民打电话反映亮化灯和装饰支架等风貌工程过质保期后，没有责任单位对其进行后续的维修维护，导致雨水顺着墙体打眼处向屋内渗水，给居民造成一定苦恼。

**2.宝泰金店违约问题。**近期，有大量市民打电话反映在宝泰金店购买的首饰因金店资金链断裂不予回收问题，消费金额从几千至上万不等，侵害了买家的合法权益，此问题反映较多。

**3.房屋维修基金启动困难问题。**一段时间以来，在面对房屋漏雨、墙皮脱落等问题时往往解决乏力，究其原因是此类问题不在物业维修范围内，应启动房屋维修基金进行处理，但启动房屋维修基金程序复杂，等待时间长，漏雨问题不能及时解决，给居民造成很大困扰。

**二、8月份群众的意见和建议**

**1.应为外地务工人员优化购房退税政策的办理流程。**近期，有市民反映其是农村户口在四平市区买房，但现在在外地务工，返平办理购房退税时被告知资金额度不足暂时无法办理，且往返了几次都没有办理成功，因往返路费昂贵给当事人造成一定经济负担。市民建议优化办理流程，让群众最多跑一次。

**2.应加强管理公共停车场。**一段时间以来，常有市民反映一些公共停车场无责任部门管理的问题，主要体现为：一是停车场出入口没有禁停标识，经常被挤占，或有禁停标识，但共享单车停放在此出入口，导致其它车辆无法出入，如铁西区联通大厦和对过工商银行门前停车场；二是带有充电桩的停车位经常被非充电车辆停车，导致电动汽车无法充电。市民建议政府确定责任部门加强管理，营造规范有序的停车环境。

**3.应给区间道路有效命名。**时有市民打电话反映有的无名区间路车辆无序停放，导致通行困难。市民建议给无名区间路进行有效命名，使得交警部门规范管理，有序停放，保持道路畅通。

**三、8月份解决比较好的几个问题**

**1.双辽市政府解决拖欠工资和退款问题。**郭某打电话反映，其与几位朋友在双辽市王奔镇社会福利服务中心工地务工，拖欠工资四万五千元，要求帮助解决。 经双辽市人社局劳动监察大队立案处理，2023年8月3日拖欠反映人的工资被全部结清。

双辽市民张某打电话反映，其6月23日在绿洲大厦对面的长白山特产购买两盒西洋参共消费480元，泡茶饮用后发生腹泻，经查看发现是三无产品，要求帮助解决。经双辽市市场监督管理局执法人员处理，商家对反映人进行了退货退款。

**2.梨树县政府解决发放土地直补款和优待证问题。**梨树县蔡家镇村民张某打电话反映，其亲属一直未收到2023年的土地直补款，如今患有脑血栓需要医治，家境困难，希望尽快发放土地直补款。经梨树县蔡家镇政府积极处理，为反映人发放了土地直补款。

梨树县郭家店镇居民兰某打电话反映，其父亲于两年前办理了退伍军人优待证，但至今未下证，要求帮助解决。经梨树县郭家店镇退役军人服务站处理，为反映人发放了退伍军人优待证。

**3.伊通县政府解决拖欠工资和噪音扰民问题。**伊通县居民王某打电话反映，7月初其爱人在邦泓沅建设有限公司承建的营城子镇义兴黄牛批发超市工地务工，拖欠其和工友5人工资共4302元，要求帮助解决。经伊通县人社局劳动监察大队调查处理，该公司支付了拖欠的工资。

伊通县公园小区业主打电话反映，其家楼下“一间小院”烧烤店夜间在店外摆放桌椅经营，噪音很大，影响休息，要求解决。经伊通县执法大队现场执法，该商户按照要求进行了整改，不再店外经营。

**4.铁西区政府解决商家不予退还押金和社区不给开具证明问题。**市民颜某打电话反映，其2022年在一号足道阳光新城店离职，离职后其200元的岗位押金至今不予退还，要求帮助解决。经铁西区人社局劳动监察大队处理，一号足道退还了岗位押金。

铁西区仁兴社区居民王某打电话反映，自来水公司通知可以给低保户减免部分水费，但需要所在社区出具低保户证明，自己前去没有给予办理，要求帮助解决。 铁西区仁兴街道接到交办单后，责成仁兴社区为反映人开具了证明。

**5.铁东区政府解决树木即将折断问题。**市民打电话反映，铁东区南一纬十马路人行步道上有一棵树木即将折断，存在安全隐患，要求尽快处理。经交办，铁东区住建局园林所将隐患树木进行了处理。

**6.市市场监督管理局解决退货退款问题。**市民吴某打电话反映，其在铁东区南四纬八马路的董家骨科膏药铺花费400元购买了一副膏药，因使用后无效果，且存在过敏现象，联系商家退款未果，要求帮助解决。经市市场监督管理局东一分局执法人员处理，商家全额退还了费用。

**7.市交通局解决国道坑洼不平问题。**双辽市市民范某打电话反映，其每天通勤途经231国道，玻璃山镇到卧虎镇路段坑洼不平，每逢雨季雨水灌满地面大坑内导致通行困难，要求处理。市交通局接到交办单后，责成养护企业对该路段进行了维护，道路正常通行。

**8.市住建局解决返还退房款问题。**市民张某打电话反映，其父亲在北河新村D2号楼8单元申请了一套廉租房，并于去年办理了退房手续，但至今未收到退房款，要求解决。经交办，市住建局返还了退房款。

**9.市公安局解决噪音扰民问题。**市民杨某打电话反映，铁东区中央东路三马路步行街路口北侧台球厅凌晨2点仍在营业，噪音扰民，影响休息，要求解决。经市公安局铁东分局民警现场执法，商家按要求进行了整改，问题得到解决。

**10.中核四平水务集团解决停水问题。**铁东区平东二小附近的平房居民宋某打电话反映，其家已经停水多天，生活极为不便，要求帮助解决。经中核四平水务集团现场处理，对损坏的直埋供水管线进行了修复，供水恢复了正常。

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 | 1687 | 1672 | 联通四平分公司 | 23 | 19 |
| 铁东区政府 | 1028 | 1024 | 电信四平分公司 | 23 | 23 |
| 铁西区政府 | 1013 | 990 | 市社保局 | 13 | 13 |
| 双辽市政府 | 919 | 918 | 市文广旅体局 | 11 | 11 |
| 伊通县政府 | 783 | 759 | 市商务局 | 10 | 10 |
| 市住建局 | 434 | 433 | 市医疗保障局 | 9 | 9 |
| 市公安局 | 409 | 409 | 市司法局 | 8 | 8 |
| 市市场监督管理局 | 389 | 389 | 市发改委 | 7 | 7 |
| 市交通局 | 362 | 362 | 市林业局 | 6 | 6 |
| 中核四平水务集团 | 273 | 273 | 市应急管理局 | 4 | 4 |
| 市自然资源局 | 122 | 122 | 移动四平分公司 | 4 | 4 |
| 市水利局 | 76 | 76 | 市农业农村局 | 3 | 3 |
| 市卫健委 | 60 | 60 | 市住房公积金 | 3 | 3 |
| 市教育局 | 40 | 40 | 市烟草专卖局 | 2 | 2 |
| 市生态环境局 | 39 | 39 | 市工信局 | 2 | 2 |
| 市银保监局 | 39 | 37 | 市残联 | 2 | 2 |
| 市税务局 | 29 | 28 | 市退役军人事务局 | 2 | 2 |
| 四发集团 | 28 | 28 | 市民政局 | 1 | 1 |
| 四平热力有限公司 | 26 | 26 | 市机关事务管理局 | 1 | 1 |
| 市人社局 | 24 | 24 |  |  |  |