# 12345市长公开电话情况专报

# 243

四平市政务服务和数字化建设管理局 2023年11月2日

**10月份12345市长公开电话办理情况**

2023年10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3件，全部办结；《中国政府网网民留言》19件，办结14件，还有5件正在办理；《吉林省政务服务热线转办平台》1297件，办结1271件，还有26件正在办理；《省长信箱》11件，全部办结；《市长信箱》22件，全部办结；《人民网领导留言板》35件，其中市委书记留言板块20件，市长留言板块15件，全部办结。2023年10月份共受理群众求助、投诉、举报、咨询和建议等问题31295件，办结31123件，还有172件正在办理，办结率99.5%。其中属于社保问题6048件，占19.3%；住建问题4588件，占14.7%；水、电、气问题3327件，占10.6%，其中停水问题1254件，占水电气问题37.7%；医保问题2188件，占7.0%；交通问题1657件，占5.3%；消费纠纷问题1279件，占4.1%；行政执法问题1264件，占4.0%；住房公积金问题783件，占2.5%；城市卫生、环境污染和三农等其它问题10161件，占32.5%。

**一、10月份群众反映比较突出的问题**

**1.流动商贩无部门管理问题。**一段时间以来，有市民反映在早市或学校周边的流动商贩购买商品或食品后，遇到产品质量差、食品变质等问题时，交办至市场监督部门答复无法管理，导致消费者的合法权益得不到保障和维护。

**2.老旧小区改造后续服务跟不上问题。**一段时间以来，有居民反映老旧小区改造后，楼内声控灯损坏长时间得不到维修和更换，如鑫荣小区、二化小区、海银花园小区等，晚上影响居民出入。该问题交办至责任部门后依然得不到及时有效解决，此问题反映较多。

**3.有些弃管小区脏、乱、差问题。**近期，有居民反映一些弃管小区的生活垃圾长时间无部门清理，如警官公寓小区、红军楼解困小区、西苑小区等，严重影响居民正常生活。同时因小区弃管，常有外来车辆前往小区内部停车，导致小区内车辆乱停乱放，影响出行。

**二、10月份群众的意见和建议**

**1.应加强维护过街天桥。**时有居民反映市内的过街天桥上垃圾无人清理、路面破损、冬季无人清雪等问题，影响了城市形象。市民建议责任部门加强过街天桥的维修维护工作，营造良好市域环境。

**2.应加强监管消费纠纷问题。**一段时间以来，市民投诉消费纠纷问题有增无减，因责任部门治理效能不足，导致问题反复和经常发生。市民建议责任部门加强监督管理消费环境，保障消费者的合法权益。

**3.应常态化管理小区电梯运行问题。**近期，有市民打电话反映凯虹十五峰、蓝天华府等小区电梯停运多日迟迟不予维修问题，给居民出行造成了极大影响。还有一些小区因弃管后无物业接手导致电梯停运。市民建议各小区应常态化管理电梯运行，若小区物业即将撤离，应提前做好报备衔接工作，确保电梯正常运行。

**三、10月份解决比较好的几个问题**

**1.双辽市政府解决商户私占停车位和通讯杆折断影响通行问题。**双辽市居民打电话反映，吉运小区四号楼商网门前的永盛白钢铁艺在门前堆放了很多废弃窗户，占用多个车位，导致居民出行及停车极其不便，要求处理。经双辽市城市管理执法大队现场处理，商铺老板将废弃物品进行了清理。

双辽市柳条乡后俗村村民打电话反映，村路侧边的移动通讯杆折断在路上，影响车辆通行，要求尽快处理。经双辽市移动公司维护人员处理，道路恢复正常通行。

**2.梨树县政府解决返还车费和办理房照问题。**梨树县居民吴某打电话反映，其与朋友共四人在梨树天汇打车到霍家店下车，误向司机支付了两次车费，要求帮助联系司机退还多支付的车费。经梨树县交通运输综合行政执法大队处理，司机返还了多余的车费。

梨树县胜利家园10号楼居民打电话反映，其家房屋2019年回迁，至今未能办理购房发票，要求帮助解决。经梨树县住建局协调处理，反映人办理了购房发票。

**3.伊通县政府解决修路宽度不合理和树木茂盛阻碍通行问题。**伊通县营城子镇红塔村7组村民打电话反映，村里正在修村路，共有三条，其中主路根据路况，可以修4至5米宽，但是现在通知三条路需统一修成3米5宽，反映人要求合理加宽主路。经伊通县营城子镇政府实地踏查，合理采纳了反映人的意见。

伊通县居民打电话反映，伊通县博物馆北侧，名人府邸小区西门斜对面人行步道上的大树生长茂盛，阻碍通行，要求处理。伊通县政府接到交办单后，责成园林管理中心绿化科对树木进行了修剪。

**4.铁东区政府帮助办理低保问题。**铁东区山门镇老城村3队村民宫某打电话反映，其父亲患有小脑萎缩，现无收入，自行申请低保未果，要求帮助解决。经铁东区山门镇城乡低保领导小组研究，最后同意其申请，并及时完成了低保业务流程，11月份将纳入吉林省最低生活保障。

**5.铁西区政府解决拖欠工资问题。**市民打电话反映，其在铁西区中央西路84号交通银行6楼的吉林外国企业服务有限公司工作，该单位拖欠其3个月工资未结，要求帮助解决。经铁西区人社局劳动保障监察大队调查处理，该公司结清了拖欠的工资。

**6.市住建局解决路灯损坏问题。**铁东区居民打电话反映，六商店到平东二小路段的路灯损坏，影响夜间出行，要求尽快维修。经市住建局铁东路灯维护所维修，路灯恢复了正常照明。

**7.市卫健委解决办理住院问题。**市民张某打电话反映，其儿子十个多月，患有病毒性肺炎，现正在中心医院就诊，但护士告知目前没有床位无法办理住院，反映人要求帮助尽快住院用药。市卫健委接到交办单后，当日联系市中心医院相关科室安排与患者对接，患者成功办理了住院手续。

**8.市民政局解决彩票中奖不能兑换问题。**市民代某打电话反映，其中秋节在英雄广场购买了一沓福利彩票刮刮乐，拿回家后刮开中奖100多元，因一直没有时间到英雄广场兑换，后期发现英雄广场售卖点已经不在了。自行到中国福利彩票的售卖点兑换，告知不能识别，要求帮助解决。市民政局接到交办单后立即联系反映人，告知可以到四平市福利彩票发行服务中心兑奖，反映人表示满意。

**9.市银保监局解决更换保险受益人姓名问题。**市民杨某打电话反映，其爱人在2005年时购买了中国人寿保险公司的储蓄分红保险，最近发现保单上的受益人被填写成投保人的名字，多次联系保险公司更改受益人姓名未果，要求帮助解决。市银保监局接到交办单后，责令中国人寿保险公司处理，中国人寿保险公司联系反映人更改了受益人的姓名。

**10.市市场监督管理局解决退费问题。**市民孟某打电话反映，其2022年1月6日在铁东区万达写字楼9楼优路教育报名考中专证，收取1500元费用，承诺一年之后发放毕业证，但至今已经过去一年多的时间也未给其发放证书，自行与优路教育协商退费未果，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，优路教育负责人将报名费退还给了反映人。

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 | 1297 | 市生态环境局 | 20 | 20 |
| 双辽市政府 | 826 | 825 | 市商务局 | 15 | 15 |
| 铁东区政府 | 803 | 803 | 市发改委 | 14 | 14 |
| 伊通县政府 | 718 | 710 | 市税务局 | 12 | 12 |
| 铁西区政府 | 701 | 681 | 市人社局 | 11 | 11 |
| 市市场监督管理局 | 650 | 536 | 电信四平分公司 | 10 | 10 |
| 市住建局 | 401 | 401 | 市医疗保障局 | 9 | 9 |
| 市交通局 | 331 | 331 | 市工信局 | 7 | 7 |
| 市公安局 | 322 | 322 | 市烟草专卖局 | 5 | 5 |
| 中核四平水务集团 | 211 | 208 | 市文广旅体局 | 5 | 4 |
| 四平热力有限公司 | 179 | 179 | 市残联 | 5 | 5 |
| 市自然资源局 | 80 | 80 | 市民政局 | 3 | 3 |
| 四发集团 | 33 | 33 | 市农业农村局 | 3 | 3 |
| 市水利局 | 30 | 30 | 市林业局 | 3 | 3 |
| 市卫健委 | 26 | 26 | 市司法局 | 2 | 2 |
| 市银保监局 | 26 | 25 | 市国防动员办公室 | 2 | 2 |
| 市社保局 | 25 | 25 | 移动四平分公司 | 2 | 2 |
| 市教育局 | 23 | 23 | 市住房公积金 | 1 | 1 |
| 联通四平分公司 | 22 | 21 | 市民委（市宗教局） | 1 | 1 |