# 12345市长公开电话情况专报

# 244

四平市政务服务和数字化建设管理局 2023年12月6日

**11月份12345市长公开电话办理情况**

2023年11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72件，办结67件，还有5件正在办理；《中国政府网网民留言》52件，办结42件，还有10件正在办理；《吉林省政务服务热线转办平台》2387件，办结2341件，还有46件正在办理；《省长信箱》17件，全部办结；《市长信箱》24件，全部办结；《人民网领导留言板》66件，其中市委书记留言板块37件，市长留言板块29件，全部办结。2023年11月份共受理群众求助、投诉、举报、咨询和建议等问题44625件，办结44506件，还有119件正在办理，办结率99.7%。其中属于社保问题10546件，占23.6%；住建问题9612件，占21.5%；水、电、气问题8497件，占19.0%，其中停水问题1887件，占水电气问题22.2%；医保问题2610件，占5.9%；交通问题1698件，占3.8%；消费纠纷问题1035件，占2.3%；行政执法问题825件，占1.9%；住房公积金问题733件，占1.6%；城市卫生、环境污染和三农等其它问题9069件，占20.3%。

**一、11月份群众反映比较突出的问题**

**1.违章建筑问题。**近来有市民反映违章建筑问题，如凯虹市场内部诸多商户私装门斗、铁西区中兴大厦扩建大门等。由于执法部门监管和查处不力，商户们纷纷跟风效仿。因这一情况存在较多，接到举报后又不能选择性执法只查处一家，但全部拆除又难以进行，所以举报的问题迟迟得不到有效解决。

**2.道路施工完成不及时移交问题。**一段时间以来，有市民反映铁西区莱茵河畔回迁楼前兴红路下水井盖松动异响、铁东区东郊街路下水井堵塞等问题。以上道路因承建单位没有进行顺利交接，致使道路的维护始终处于无责任单位管理状态，问题发生后得不到有效解决。

**3.乡镇供热不达标问题。**近期，市民反映乡镇供热问题有所增多。一是供热期开始，有些乡镇小区还未供热；二是室内温度不达标；三是收费标准自行定价，不收余热费等。以上三方面反映较多。

**二、11月份群众的意见和建议**

**1.应清雪及时且合理规划清雪路线。**近期，有市民反映市内清雪不及时，主干路清理彻底的时间较长，巷路纬路清雪动作缓慢，如近期超强降雪后迎宾小学和南河小学附近路段未能及时清雪，导致学生上下学行走不便，有安全隐患。市民建议雪停就动，及时清净，优先清理中小学校附近路段，保障学生及车辆安全通行。

**2.应增设出租车换电站。**一段时间以来，有红旗出租车司机打电话反映市内换电站较少，每次换电时需要长时间排队等候，影响出租车运营。司机建议应合理增设换电站，提高换电效率，更好地服务出租车运营。

**3.应明确部分道路的路灯维护单位。**一段时间以来，有市民反映道路无路灯或路灯不亮问题，交办相关部门都答复不是责任权属，如铁东区八马路南一纬至中央路之间没有路灯、铁西区审计局旁海银帝景和海银御景之间路段路灯不亮、铁西区滨河家园D20号楼东侧与广场之间的路段路灯不亮等，影响夜间出行。市民建议明确以上道路的责任单位，使得问题能够及时解决。

**三、11月份解决比较好的几个问题**

**1.双辽市政府解决垃圾桶污染环境和消费纠纷问题。**双辽市居民打电话反映，双辽市公安局北侧的早市旁放置了一个大型垃圾桶，严重污染周围环境，影响附近商户经营，建议更换位置。经双辽市公用事业服务中心处理，工作人员将垃圾埇进行了迁移。

双辽市市民李某打电话反映，其于2023年3月在物华楼南门的梦金园金店购买了一个金镯子，消费两万两千元。现镯子损坏，要求商家帮助维修或退款。经双辽市市场监督管理局协调，该商家在维修好镯子的基础上赔偿了反映人400元。

**2.梨树县政府解决出具证明和补缴社保问题。**梨树县居民张某打电话反映，其要将爱人的户口从外地迁回，派出所告知需要村委会出具落户证明，自行与村委会沟通未果，要求帮助解决。经交办，梨树县梨树镇后房村村委会为反映人出具了落户证明。

市民胡某打电话反映，其在梨树县社保局打印了补缴2006年至2015年社保费的单据，后到梨树县政务大厅税务窗口缴费时被告知无法查询到补缴信息，要求帮助解决。经梨树县税务局核查，因数据传输有误导致无法查询到信息。在税务局协调社保局重新推送缴费信息后，反映人补缴成功。

**3.伊通县政府解决拖欠工资和开放路段问题。**伊通县居民刘某打电话反映，其在中青九洲建设集团有限公司伊通县第一人民医院建设工地打工，几天前被辞退后共拖欠其24900元工资未发放，要求帮助解决。经伊通满族自治县劳动保障监察大队调查处理，该公司结清了拖欠的工资。

伊通县居民打电话反映，伊通县职教中心后侧路因建校舍楼被封堵数日，现已停止施工，建议将此路开放。为方便居民出行，伊通县教育局责成施工单位开放了该路段。

**4.铁东区政府解决多收供热费问题。**铁东区凤凰城小区17号楼1单元业主打电话反映，物业多收了其家2.2㎡的供热费，物业承诺给其退费，但是每次其联系物业退款时，都被物业以各种理由拒绝，要求帮助解决。经铁东区平东街道处理，物业将多收取的供热费进行了返还。

**5.铁西区政府解决返还装修保证金问题。**铁西区阳光首府5号楼业主陈某打电话反映，其2019年向物业缴纳了装修保证金500元至今未返还，多次联系物业一直推脱，要求帮助解决。经铁西区英雄街文苑社区沟通协调，物业返还了装修保证金。

**6.市社保局解决单位欠缴问题。**市民冯某打电话反映，其侄女是四平昊融银业职工，单位欠缴其2004-2007年的失业险，因为欠缴无法自行缴纳养老保险，导致无法享受4050社保补贴，希望帮助处理。经市社保局处理，四平昊融银业对反映人2004年至2007年的失业保险费进行了补缴。

**7.市市场监督管理局解决退款问题。**买家陆某打电话反映，其通过网上平台购买铁西区中兴大厦璇璇工作室的三件马甲，共消费378元，收到货后发现3件马甲均无吊牌，网上申请退货退款商家拒绝，要求帮助处理。经市市场监督管理局西二分局协调处理，该商家全额退还了费用。

**8.市住建局解决路灯不亮问题。**市民打电话反映，中央西路志诚中央公园KTV门前路段的路灯不亮8天了，影响出行，要求解决。市住建局接到交办后，责成铁西路灯维护所对路灯进行了维修，恢复了照明。

**9.市社保局解决发放工资问题。**市民打电话反映，其母亲袁某11月份的社保工资未开，要求帮助处理。经市社保局调查处理，反映人的工资于11月23日进行了发放。

**10.四平热力有限公司解决路面破损问题。**阳光新城小区居民刘某打电话反映，供热公司在C19号楼东侧施工结束后没有将沥青路面进行恢复，影响小区居民出行，要求解决。经四平热力有限公司施工人员现场处理，路面恢复了原貌。

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 | 2118 | 2095 | 市税务局 | 25 | 24 |
| 双辽市政府 | 1559 | 1557 | 市教育局 | 22 | 22 |
| 铁东区政府 | 1090 | 1090 | 市商务局 | 17 | 17 |
| 铁西区政府 | 970 | 965 | 市医疗保障局 | 16 | 16 |
| 伊通县政府 | 922 | 903 | 电信四平分公司 | 16 | 15 |
| 四平热力有限公司 | 850 | 850 | 市人社局 | 13 | 13 |
| 市市场监督管理局 | 584 | 535 | 市生态环境局 | 9 | 9 |
| 市交通局 | 389 | 389 | 市司法局 | 7 | 7 |
| 中核四平水务集团 | 324 | 320 | 市烟草专卖局 | 3 | 3 |
| 市住建局 | 323 | 323 | 市文广旅体局 | 3 | 0 |
| 市水利局 | 278 | 278 | 移动四平分公司 | 2 | 2 |
| 市公安局 | 271 | 271 | 市住房公积金 | 2 | 2 |
| 市自然资源局 | 75 | 75 | 市农业农村局 | 2 | 2 |
| 市社保局 | 66 | 66 | 市民政局 | 2 | 2 |
| 市银保监局 | 45 | 43 | 市残联 | 2 | 2 |
| 市发改委 | 34 | 34 | 市退役军人事务局 | 1 | 1 |
| 四发集团 | 31 | 30 | 市林业局 | 1 | 1 |
| 市卫健委 | 29 | 29 | 市科技局 | 1 | 1 |
| 联通四平分公司 | 29 | 24 | 市工信局 | 1 | 1 |