



“12345”市长热线穿起民生“万条线”

全媒体记者 崔圣驰

千头万绪的事,说到底还是千家万户的事。

如果将“12345”市长热线比作“绣花针”,那么它穿起的就是民生的“万条线”,把服务送到千家万户。从“12345”市长热线牵引“接诉即办”到“闻风而动”解决群众急难愁盼,再到“主动治理”“未诉先办”,我市构建起对群众诉求快速响应、高效办理、及时反馈、主动治理的为民服务机制,让越来越多的群众享受基层治理红利。

一条热线打通基层治理“堵点”

记者在“12345”市长热线获悉,7月份,我市“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17件,全部办结;《中国政府网网民留言》20件,办结14件,还有6件正在办理;《吉林省政务服务热线转办平台》1952件,办结1925件,还有27件正在办理;《省

长信箱》14件,全部办结;《市长信箱》30件,全部办结;《人民网领导留言板》42件,其中市委书记留言板块24件,市长留言板块18件,全部办结。

7月份共受理群众求助、投诉、举报、咨询和建议等问题36098件,办结36029件,还有69件正在办理,办结率99.8%。其中属于社保问题7777

件,占21.5%;住建问题4545件,占12.6%;行政执法问题2191件,占6.1%;交通问题2147件,占5.9%;水、电、气问题1537件,占4.3%;医保问题1476件,占4.1%;消费纠纷问题839件,占2.3%;住房公积金问题813件,占2.3%;城市卫生、环境污染和“三农”等其他问题14773件,占40.9%。

一条热线架起政民沟通“连心桥”

“叮铃铃……”走进市“12345”政务服务便民热线中心的话务室,此起彼伏的电话铃声不绝于耳,同时传入记者耳朵的还有话务员们与电话那头温和的交流声、电脑键盘录入的“哒哒”声,以及用笔记录的“沙沙”声。

——梨树县政府解决屋顶漏水问题。梨树县公园小区C1号楼东一单元居民尹某打电话反映,其家楼顶固定太阳能热水器打眼处把防水破坏,下雨时从打眼处向其家室内漏水,导致墙体发霉,要求帮助解决。经梨树县富强街道协调,该小区物业对漏水点进行了防水处理,并对废弃的热水器进行了拆除。

——双辽市政府解决噪声扰民问题。双辽市居民打电话反映,位于双辽市吉视传媒

胡同里的卓越起点幼儿园每天早上七点半至八点播放音乐,影响居民休息,要求帮助解决。经双辽市辽南派出所民警现场执法,该幼儿园积极配合,播放时间及音量按民警要求进行了整改。

——市市场监督管理局解决退费问题。市民李某打电话反映,其在吉林省书林文化传播有限公司给孩子报名参加了培训提升记忆力的课程,共花费4000元。因实际上课内容与宣传不符,反映人认为虚假宣传,要求退费。经市市场监督管理局西一分局执法人员处理,该公司给予了退费。

——市公安局解决交通拥堵问题。市民打电话反映,市第三中学门前安装了信号灯后

交通变得十分拥堵,反映人表示近期中放假,车流量及通行人员较少,建议合理调整此处信号灯。经市公安局交管支队调查,反映人的建议合理,遂将此处信号灯更改为假期全天闪烁黄灯。

——市税务局解决商家不予开具发票问题。市民打电话反映,其7月15日在铁西区步行街特步店消费400余元,商家称未消费到1000元不给开具发票,反映人对此不认可,要求解决。经市税务局调查处理,商家为反映人开具了发票。

“12345”市长热线真正做到全面架起政民沟通“连心桥”,让热线成为群众身边的“小灵通”。

一条热线让事事有着落件件有回音

除了市民想要即刻解决的问题,在7月份,一些市民在“12345”市长热线上面提了宝贵的意见。

噪声问题应加以整治。近期,居民反映噪声扰民问题较多,影响正常生活,噪声主要来源有商户播放高音喇叭、夜间营业、工地施工等。居民建议责任部门采取措施,加强巡视,真抓实干,建立长效机制,营造良好的居住环境。

施工方应提前按图踏查好各种管道位

置再进行施工作业。近几年,多次有市民反映在城市海绵工程、雨污分流、老旧小区改造、道路整修等工程施工时,因事先没有科学研判及规范施工,出现将供水、供热、下水等管道钩断或造成堵塞等情形,给市民正常生活造成很大影响。市民建议施工方在施工前,应按图纸踏查好各种管道的位置及走向,避免损坏管道问题发生。

应加强治理老年代步车不遵守交通规则现象。一段时间以来,有许多市民反映老年

代步车不遵守交通规则,随意变道、不礼让行人等问题,影响了正常交通秩序。市民建议责任部门加强治理,营造良好的道路交通环境。

一条热线,情牵两头。接下来,我市“12345”市长热线将继续发挥解民情、集民智、维民利、聚民心的作用,正实现群众诉求“接诉即办”,切实为群众办实事、解难题,全力打通服务群众“最后一公里”,事事有着落,件件有回音。

为民服务零距离 高效便捷更贴心

北沟社区开展残疾证年审活动

同心工程进行时

本报讯(全媒体记者 崔圣驰)为进一步全面掌握社区残疾人的基础信息状况,保障残疾人权益,近日,铁西区北沟街道北沟社区开展残疾证年审工作。

为了做好残疾证年审工作,社区工作人员通过网格微信群、张贴通知、入户讲解、电话告知等方式,宣传证件审核所需材料及审核程序。在年审过程中,工作人员严把审核关,按照年审文件要求,规范程序,对残疾人身份信息、残疾类别和等级严格审核,坚决杜绝人证不符现象。对于残疾证到期未换证的人员,给他们讲解换证政策并督促他们尽快办理新的残疾证。对于长年卧床不起、不在本地等无法到达现场的残疾群众通过上门审核、微信视频现场连线的方式,对其



基本情况进行了了解,切实做到残疾证年审工作不漏一人。

社区负责人表示,通过本次年审工作,进一步掌握了辖区内残疾人基本情况,让他们切实享受到通过落实惠残政策带来的好处,切实增强辖区残疾居民的获得感、幸福感和安全感。

珍爱生命 远离危险

一道口社区开展暑期儿童防溺水主题宣讲

本报讯(全媒体记者 刘莉 见习记者 徐涵屹)为有效预防溺水事故发生,保障儿童、青少年生命安全,日前,铁西区一道口社区依托新时代文明实践站组织开展了“增强防溺水意识 绽放生命光芒”暑期防溺水主题宣讲。

活动中,一道口社区宣讲员列举溺水案例提醒未成年人关注安全问题,随后用通俗易懂的语言向他们宣讲了防溺水相关知识,同时介绍了溺水者自救方法,以及作为儿童发现有人溺水时可以实行的营救方法。告诫孩子们远离危险,不要私自结伴或单独去

河流、水塘等地洗澡玩耍,强化对生命的敬畏。他们通过宣讲活动,增强孩子们自我保护意识,使防溺水意识内化于心,外化于行,让孩子们养成严防溺水的自觉行动。

社区负责人表示,希望通安全教育活动,提高了孩子们的安全防范意识和责任意识,让他们了解到珍爱生命对家庭和社会的重要性,帮助孩子们安全、健康、快乐地成长,绽放生命的光芒。社区将进一步提高家长、儿童对防溺水方面的认识,充分发挥社区宣传优势,突出重点,强化儿童防溺水安全宣传教育,守护儿童假期安全。

全民关注燃气安全 平安幸福共同守护



本报讯(通讯员 王军)自华生燃气集团推出用户上报隐患有奖活动以来,先后有用户发现并上报燃气隐患,使隐患得以及时消除,为安全运

行提供有力保障。

日前,位于铁东区南二纬中山路一烧烤店主朱先生在门前发现燃气隐患后,第一时间上报,燃气集团、工程公司立即启动应急抢险预案,及时消除隐患,避免了燃气事故的发生。

为了感谢用户朱先生对燃气的关注,8月10日,华生燃气铁东公司副经理刘胜宽、任淑春将一面“关注燃气好用户,平安幸福同守护”的锦旗及奖金送到朱先生手中,以表谢意。

用户朱先生对华生燃气集团信守承诺的举动非常认可,并表示以后会随时关注燃气安全,发现隐患一定及时上报,共同维护燃气安全。

增援查找管线漏点 互帮互助展现担当



本报讯(通讯员 孙彦伟 吴珊珊)8月9日,华生集团工程公司热力项目部班长,到铁东区银座小区增援四平热力铁东公司帮其查找漏点。

接到铁东公司紧急求助后,工程公司热力项目部领导,第一时间指派经验丰富的施工班长到漏点现场进行排查。经查,小区管线地沟内空间狭窄,管线纵横交错,地沟内积水严重。施工班长为了赶时间,未来得及换上

水靴,找来泡沫板踩在脚下,在闷热潮湿的地沟内沿着管线位置一点一点摸排,查找漏点位置,最终确定为自来水管泄漏。随后,及时联系自来水公司负责人进行告知,让漏水问题尽快解决,也避免水资源的浪费。

此次增援兄弟单位,不仅查找出漏点原因,保护了热力管线的安运行,也彰显了华生人对社会责任的担当。

为职工提供专属服务 做好有温度家电品牌

华生电器开展政企品牌服务日活动



本报讯(通讯员 张馨月)8月8日,四平华生华为智能生活馆,到铁西区市场监督管理局开展企业服务日活动。

此次活动面向市场监督管理局的全体职工,并为大家提供涵盖智能音频、智能办公、智能家电等品类的优惠服务。同时,现场还提供免费为各类型号手机贴膜、新能源汽车试驾等服务,享受进群特价秒杀、免费清洗消毒,以

旧换新、运营商补贴等福利政策。职工们积极参与,现场氛围热烈,近10人预约了体验试驾,33人享受到免费手机贴膜,一系列专属的服务及优惠力度获得现场职工的一致好评。

四平华生智能电器负责人表示,始终坚持“以消费者为中心”,提供专属服务,是华生电器服务的宗旨,日后将持续做好有温度的品牌,做四平人自己的家电卖场。

技师加班加点维修 用户真心实意点赞

本报讯(通讯员 刘冰凌)8月10日,铁东区万达比特斯餐厅,为华生燃气集团铁东公司泰安辖区送来一面感谢锦旗。

据了解,7月26日,泰安辖区接到张先生的换灶申请,由于经营性质原因,需要晚上停业后才能进行操作。维修技师王小明和刘钊主动请缨,并及时到达现场勘查,为了不误晚商户

经营,与用户约定当天晚上10点到现场进行维修,历时1.5个小时后,圆满完成换灶连管工作。

张先生握着维修技师的手说:“非常感谢师傅们牺牲个人休息时间,为我们商户提供这样的优质服务,你们这种任劳任怨的精神太让我感动了,感谢华生燃气集团培养了这么优秀的员工。”

真心为民服务 诚心为民解忧



本报讯(通讯员 孙洋)8月8日,华生集团四平热力东星所维修技师郑殿新同三位维修技师,到铁东区东升嘉园小区用户家中进行低温改造。

据了解,该户室内初装地面过厚,室内设施不足,导致家中低温。郑殿新根据现场勘查情况,为用户设计了增加设施的改造方案。由于分水器在橱柜内,郑殿新只能将上半身钻进柜子内进行打孔。为了保持室内美观度,需要将侧橱柜全部打孔,

才能贯穿管线。狭小的空间里,满是灰尘,郑殿新克服恶劣环境持续作业,利用一上午的时间,全部打孔完毕,并帮助用户增加了3组暖气片。工作结束后,郑殿新满身都是木屑灰尘,但他全然不顾,临行前又与其他三位技师帮助用户把室内陈设归位。

临走时,用户握着郑殿新的手感谢地说:“感谢你们,感谢热力公司为我们百姓提供这么优质的服务,真是为人民着想的好企业,这回今冬暖和了。”

快速响应用户需求 用心服务解决问题



本报讯(通讯员 赵莹莹)8月8日,家住铁西区金地华章小区的一位用户为华生四平热力电大所送来一面锦旗,表示对华生

热力集团的感谢。

据了解,该用户所在的小区地热环路少,室内面积较大,装修时还铺设了地板,导致冬季室内温度一直不理想。为改善室内温度,该用户找到华生四平热力电大所,希望华生热力能帮助解决问题。电大所所长雪成热情接待,与其通过了解沟通后,当日下午便到用户家踏查,设计商定改造方案,并决定次日安排维修人员到用户家施工改造。

改造完成后,该用户送来了一面锦旗表示感谢,并对华生热力公司这种领导有担当、员工有责任感的优质服务给予赞扬。