

12345 市长热线： 将群众的每一个诉求都办成“暖心件”

全媒体记者 崔圣驰

一直以来,我市12345市长热线坚持把企业和群众满意度作为衡量工作成效的标准,全力化解企业群众的“急难愁盼”,把推动热线高质量发展作为推进城市治理体系和治理能力现代化的重要抓手,助力建设人民满意的服务型政府。

一条热线打通基层治理“堵点”

记者从12345市长热线获悉,8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。

事事有着落 件件有回音

“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迎面传来,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。

——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某特产商店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处理。

——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

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他问题14787件,占43.9%。

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。

——伊通满族自治县政府解决拖欠工资和噪声扰民问题。该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。经该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。

——伊通满族自治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,噪声很大,影响休息,要求解决。经县综合执法大队现场执法,该商户按照要求进行了整改,不再店外经营。

——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。

——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请德惠树木进行了处理。

——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某骨科膏药铺花费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。

——市交通局解决国道坑洼不平问题。双辽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,每逢雨季雨水灌满路面大坑内导致

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。

——市住建局解决退还退房款问题。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,而于去年又办理了退房手续,但至今未收到退房款,要求解决。经交办,市住建局退还了退房款。

——市公安局解决噪声扰民问题。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,噪声扰民,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。

——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,其家已经停水多日,生活极为不便,请求帮助解决。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。

一件件小事让12345市长热线真正做到全面架起政民沟通“连心桥”,让热线成为群众信任的“小灵通”。

“12345”,热线连民心

除了市民想要即刻解决的问题,在8月份中,一些市民在12345市长热线上面提了宝贵的意见。

应对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。

应加强对公共停车场的管理。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,主要体现在: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,导致其他车辆无法出入,如铁西区联通大厦和对面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占用,导致电动汽车无法充电。市民建议政府确定责任单位加强管理,营造规范有序的停车环境。

应给区间道路有效命名。市民打电话反映有区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。

一条热线,情牵两头。我市12345市长热线充分发挥解忧、集民智、维民利、聚民心作用,真正实现群众诉求“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。

市民政局举办 即开型福利彩票户外销售

本月16日至30日,福利事业等你参与

本报讯(全媒体记者 崔圣驰)为树立福彩公益品牌,筹集更多的福彩公益金,9月16日至30日,市民政局福彩中心在铁西区英雄广场组织开展“公益福彩·大爱英城”即开型福利彩票户外销售活动。活动旨在大力弘扬“扶老、助残、救孤、济困”的福彩公益理念,切实践行“取之于民、用之于民、取信于民”的社会承诺,不断推进福彩事业持续、健康发展。

据悉,市民政局福彩中心将在现场发行人说上西好风光湖开型福利彩票,预计销售10个奖组,每组共设置6个奖项,其中一等奖50万元,二等奖2万元,还有其它奖项若干,返奖率达65%。

“市民政局福彩中心为了做好此次户外卖场销售活动,通过宣传单、落

地广告牌、宣传车,同时利用微信、抖音、大屏幕、快手等多平台进行宣传,将活动开展的信息传递给千家万户,让社会各界积极参与公益事业。”福彩中心相关负责人告诉记者,他们与市公安局、市民政局、市卫健委、市应急管理局、市城市管理行政执法局、市交通运输局等部门合作,充分做好保障工作,确保本次活动顺利进行。

据了解,市民政局福彩中心为保障彩票市场安全平稳运行,不断创新工作思路,强化责任目标,加大营销宣传,抓重点站建设,注重服务保障,以扎实高效的工作,取得了我市福利彩票销售工作的平稳发展。自1987年7月至今,我市累计销售福利彩票30.3亿元,为国家筹集福彩公益金8.8亿元。

说说认真负责的铁东义警队

全媒体记者 刘莉 见习记者 徐涵屹

“我家住在东方居小区,现在小区里有这支义警队巡逻守护,我心里感到很踏实。”日前,铁东区七马路街东方居小区市民李先生说起小区里的义警队,满脸喜悦。

这支佩戴蓝色袖标,身着统一制服的义警队是铁东义警队,这是铁东区公安分局为守护小区百姓平安组建起来的,这支队伍由市红十字海上虎志愿服务分队队员组成。队员们在派出所民警的指导下,经过专业培训,具备了一定的治安管理能力。他们身着统一制服、佩戴蓝色袖标,成为小区里一道特殊的风景。

他们协助社区民警、网格辅警开展社区内治安巡逻防范,对社区内一般性矛盾纠纷进行排化化解,排查各类安全隐患,开展入户走访,扶危济困帮扶工作。同时,他们还向居民宣传相关法律以及防盗、防火等安全知识,提高居民的法治、安全意识。

“大家在做生意的时候,要谨防冒

充军警购物订餐的骗局,如果发现上当要立即报警。”要告诉身边的亲人和朋友,谨防电信诈骗,如果民警通过电话或上门劝阻大家不要贸然给陌生人汇款,大家一定要听从劝告。”铁东义警队在巡逻过程中,不断向附近商铺经营者及群众通报最近多发的电信诈骗案件,提醒大家谨防电信诈骗。

据七马路派出所相关负责人介绍,铁东义警队是社区警务前置,服务前移的延伸。义警队成立以来,民警经常向队员就常见的电信诈骗方式、突发事件前期处置、日常消防安全监督等工作进行统一培训,提升队员安全防范意识,对各类纠纷进行排查并劝阻,有效强化社会面治安管控,提高辖区群众的安全感、满意度。

铁东义警队除日常巡逻外,还协助民警处理治安事件,制止打架斗殴事件,成为民警的好帮手、群众的贴心人。通过他们的努力,居民们的安全感受到了显著提升。

防患未“燃” 筑牢安全用气防护墙



本报讯(通讯员 王锁 阎丽霞)为普及天然气安全使用知识,强化市民用气安全意识,9月6日,华生燃气集团铁西公司新华所来到“仁兴里”商圈,对周边商户及居民开展安全用气宣传活动。

此次活动通过发放燃气安全宣传单,向商户及居民介绍燃气报警器、自闭阀、燃气表的使用方法。同时告知用户如发生

燃气泄漏,切勿开关任何电器,切勿在室内逗留,应立即关闭燃气表前阀门,打开门窗通风换气,到室外拨打报修电话,以免发生燃气事故。

通过此次宣传,提高了用户日常燃气安全意识,让燃气安全深入人心,形成人人讲安全、人人重视安全浓厚氛围,使安全用气落地生根。

用真心服务业主 好保洁赢得赞扬

本报讯(通讯员 单海燕 李多)9月5日,四平华生龙廷小区某单元业主陈阿姨通过手机微信,在单元业主群内实名表扬保洁员陈秀清点赞,得到群内业主积极点赞。

陈阿姨在群内这样讲道:“15号楼2单元保洁员真是个好保洁员,有爱心,是工作认真的好保洁员。有时我去早买菜回来,只要看见马上去给开门或者帮忙拿东西,打扫卫生看见我门口有垃

圾就帮拿下去。今天上午我(为)花换盆,又帮助我(将换好的花盆)从楼下一直拿到家门口,为保洁员陈秀清点赞。”

华生龙廷物业负责人介绍,陈秀清用真心换真情,通过日积月累的贴心服务,赢得了业主们的肯定与好评,她既是华生龙廷物业工作人员的缩影,也是全体保洁员学习的榜样。在今后的工作中,龙廷物业人将一如既往地做好优质服务,做业主的贴心人。

伊通华生智能电器开展 教师节慰问活动



本报讯(通讯员 张静波)9月6日,伊通华生智能电器来到伊通满族自治县特殊教育学校,为这里的辛勤园丁送去慰问品,向辛勤耕耘在教育一线的教师致以节日的问候和美好的祝福。

伊通华生智能电器总经理李宏杰详细了解了学校的教学情况及教师们的工作和生活情况,

对教师们为教育事业的辛勤付出表示崇高敬意,并表示继续支持特殊教育学校健康快速发展,提供力所能及的帮助。

教师们纷纷表示,践行宗旨、弘扬红烛精神,扎根教育事业,当好学生领路人,同时感谢伊通华生智能电器及社会各界的关爱与支持。

克服困难完成改造 确保用户温暖过冬



本报讯(通讯员 王晓君 刘强)近日,住在四平热力建新所辖区1单元的住户找到建新所长林成,希望帮助和指导他对室内供热设施进行改造。用户强调,近几年很多邻

居陆续都搬走了,他成了悬空户,所以想在今年集中供热前,彻底维修一下室内供热设施,更换一下老化的暖气片 and 管线。

为满足用户需求,9月2日,建新所三位维修技师共同为住户更换6组暖气片和室内管线。据了解,该楼是一座建成30余年的老楼,由于楼道墙体材质问题,维修技师李长付在打穿楼道与室内墙眼儿的过程中,满身满脸都挂满了厚厚的灰尘,用户看到李师傅这样辛苦还一直坚持到维修完毕,称赞热力维修师傅:“能吃苦、技术精,真是好样儿的!”

二次网注水在即,热力铁西公司负责人表示,将在注水前完成所有记录在册的低温户改造工作,促进冬季平稳运行,提升用户满意度。

快速理赔显诚信 真诚服务暖人心

本报讯(通讯员 国耀斌 王锁)9月5日,华生燃气集团收到用户唐女士赠送的“燃气保险理赔高效 华生服务热情周到”锦旗,感谢燃气家财险高效快捷的理赔服务。

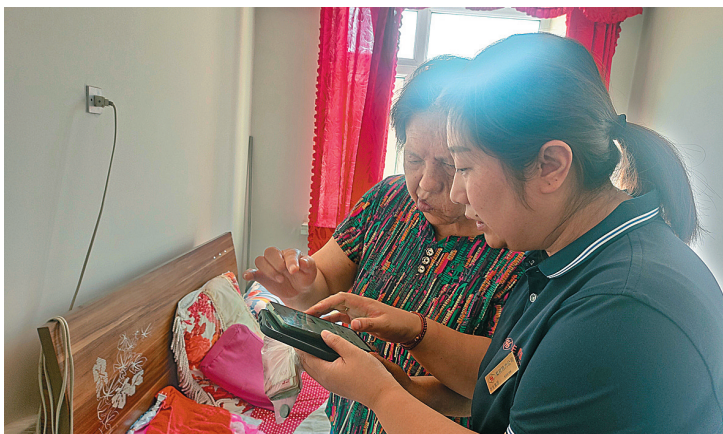
自燃气集团保险开业以来,得到了广大市民的支持,累计为5000多个家庭送去了一份保障和安心。7月19日,唐女士在新华所投保了宜家安馨A款200元燃气家财险。8月12日,华生燃气公司接到报案,唐女士称家中自来水管线爆裂,导致楼下被淹,需要申请保险理赔服务。

接到报案后,华生燃气综合业

务员第一时间联系理赔人员,上门收集相关材料,同时启动快速理赔机制,在核实材料无误后将2000元理赔金转入用户账户中,避免了业主的损失。燃气保险高效的理赔及周到的服务令唐女士非常满意,并赠送锦旗表示感谢。

华生燃气相关负责人表示,一面锦旗承载的不仅是对华生燃气品牌形象、服务能力的认可,也是用户对理赔服务工作的肯定,更是对全体员工的鼓舞与鞭策。燃气人将以此作为动力,尽职尽责,不忘初心,用心服务好每一个用户,为英城百姓的生命财产安全保驾护航。

提供上门收费服务 真情温暖特殊群体



本报讯(通讯员 杨利娜 倪爽)9月6日,华生集团梨树热力客服专员高秀婷和倪爽来到梨树县林业局北楼一用户家中,为用户提供上门

服务。据了解,该用户是一位独居老人,虽然正处在华生热力收费宣传繁忙期,但考虑到老人年纪大了,腿脚不利索,出门不方便,难以完成网上缴费的操作,客服部安排专人赶到用户家中,对不太熟悉缴费流程

的老人手把手指导,让其充分感受到热力人的温暖。

为不断细化服务举措,完善服务方式,梨树热力为特殊用户提供上门收费服务,切实帮助特殊群体解难题、办实事,真正做到服务热情暖心,提升了用户对公司的认可度和满意度。梨树热力负责人表示,将继续践行优质服务工作,不断提升供热质量和服务水平,让群众暖心、安心、更舒心。