



热线接诉即办 解决群众难题

——3月份市长热线群众诉求办结率达99%

本报记者 崔圣驰

12345,是一条代表着城市温度的热线。小到井盖、共享单车,大到污染防治、食品安全、营商环境,在于每一个市民的“呼声”都能被听见。

3月份12345市长公开电话办理情况

3月份,共受理企业和群众求助、投诉、举报、咨询、建议等问题55875件,办结55871件,办结率99.99%。接听热线电话55631件;办理网上平台诉求244件,其中中国政

府网留言9件,市长信箱18件,市长信箱37件,人民网领导留言板“市委书记板块”网民留言37件,人民网领导留言板“市长板块”网民留言19件。

按诉求类型统计,咨询34721件,占比62.1%;投诉11247件,占比20.1%;求助8579件,占比15.4%;举报962件,占比1.7%;建议及其他366件,占比0.7%。

3月份解决比较好的几个问题

梨树县政府解决私搭乱建问题。梨树县梨树镇祥和小区21号楼与22号楼之间私自搭建棚屋,不仅侵占公共空间,还占用了充电桩位置。梨树县政府接到交办后,指派康平中队联合自然资源局以及社区工作人员赶赴现场。经现场执法,当场将棚子拆除,恢复了公共区域原貌。

伊通满族自治县解决公园公厕开放问题。近日有市民反映世纪公园内公共厕所仅开放一处,且关闭时间较早,给晚间散步的居民带来不便,希望相关部门予以解决。县政府接到交办后,立即责成县水利局进行现场核实与协调处理。按居民需求,公园公厕夜间开放时间延长至晚9点,并从4月1日起,公园在原有基础上,于左岸和右岸区域各开放一处公厕。

市监局解决消费纠纷问题。市民王先生反映在某机电有限公司购买减速机,使用28天后出现故障,维修后仍然无法使用,自行协商退费未果,要求解决。市监局接到交办后,组织该机电公司与王先生进行调解,经协商达成一致意见,商家同意退货退款。

市生态环境局解决污水排放问题。市民反映铁西区海丰村一队排污口排放恶臭污水。市生态环境局接到交办后,第一时间指派执法人员联系举报人到达现场进行核实,确认为吉林师范大学后身排污井堵塞导致生活污水溢流,吉林师范大学按交办要求,当日对该井进行了疏通处理。

双辽市政府解决扣押物品纠纷问题。双辽市永宁化工厂职工居住在华西通物流宾馆,因厂方与宾馆有纠纷,导致员工的私人物品被扣押。双辽市政府接到交办后,立即联系属地民警介入。经过沟通协调,宾馆同意职工将私人物品取回。

市交通局解决驾校退费纠纷问题。市民反映铁东区某驾校未按承诺退还360元考试费。市交通局接到交办后,第一时间联系驾校及反映人核实情况。经协调,驾校为反映人退还了考试费。

市公安局解决摩托车丢失问题。李先生因摩托车丢失报警至四马路派出所,要求尽快处理。市公安局接到交办后,属地派出所立即开展工作,在全力侦查下,将丢失摩托车找回。

市安监局解决安全隐患问题。市民反映铁西区某瑜伽普拉提店办理预付卡未开具发票,要求处理。市安监局接到交办后,已责令被投诉商家为反映人开具发票,商家遂按客户要求为反映人开具了发票。

铁西区政府解决私占绿地问题。铁西区某小区业主反映C4号楼有居民占用小区公共绿地。铁西区政府接到交办后,指派执法人员到现场勘验,立即对侵占业主下达《责令限期改正(停止)违法行为通知书》,限期7日内恢复原状。

市生态环境局解决污水排放问题。市民反映铁西区海丰村一队排污口排放恶臭污水。市生态环境局接到交办后,第一时间指派执法人员联系举报人到达现场进行核实,确认为吉林师范大学后身排污井堵塞导致生活污水溢流,吉林师范大学按交办要求,当日对该井进行了疏通处理。

市安监局解决安全隐患问题。市民反映铁东区某驾校未按承诺退还360元考试费。市交通局接到交办后,第一时间联系驾校及反映人核实情况。经协调,驾校为反映人退还了考试费。

市安监局解决安全隐患问题。市民反映铁东区某驾校未按承诺退还360元考试费。市交通局接到交办后,第一时间联系驾校及反映人核实情况。经协调,驾校为反映人退还了考试费。

3月份群众的意见和建议

应进一步加大乒乓球台等便民健身设施的投放力度。为积极应对中老年人日益增长的健身需求,建议紧密结合城市更新行动与口袋公园建设,科学规划、合理布局,稳步增加乒乓球台等群众喜爱的健身器材,切实满足人民群众多样化、便捷化的健身需求。

风天气频繁,枯枝断裂坠落易引发伤人、损物事件,存在显著安全隐患。建议园林绿化部门建立健全日常巡查与专项排查相结合的工作机制,对城区主次干道、公园绿地及居民区周边的枯树木、干枯枝条进行及时清理,清理和规范修剪,切实消除安全隐患,全力保障市民出行安全和公共环境安全。

针对当前美容美发、健身培训等领域预付式消费“退款难”“商家跑路”等侵害消费者权益的问题,建议相关主管部门加快制定和严格落实预付卡发卡备案制度,完善资金存管、风险警示和动态监测措施,强化事前事中全过程监管,从源头规范经营行为,防范化解消费风险,切实维护消费者合法权益与市场秩序稳定。

应强化单用途商业预付卡备案与监管机制。应进一步加大对乒乓球台等便民健身设施的投放力度。为积极应对中老年人日益增长的健身需求,建议紧密结合城市更新行动与口袋公园建设,科学规划、合理布局,稳步增加乒乓球台等群众喜爱的健身器材,切实满足人民群众多样化、便捷化的健身需求。



升级阀门井 筑牢安全堤

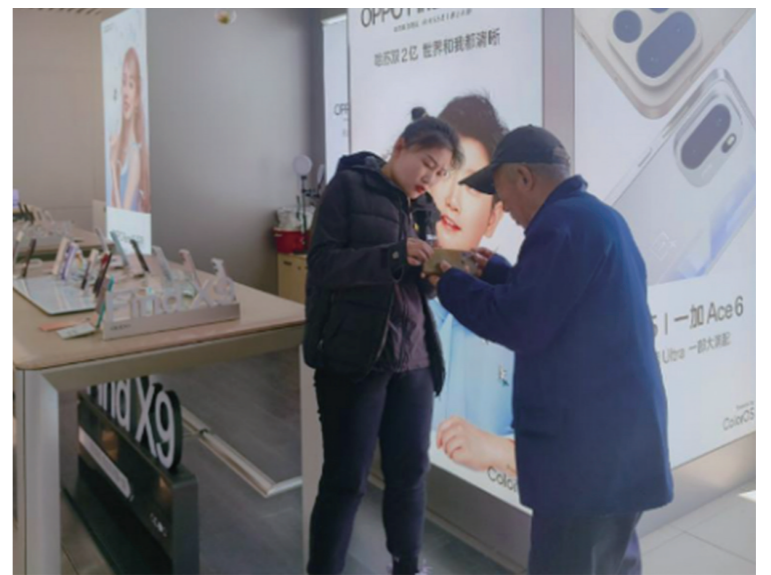
本报讯(通讯员 杨利娜)近日,梨树热力维修人员针对消防小区内楼头阀门井的安全性与耐用性问题,开展专项升级工作——将原有水泥井盖更换为铁质井盖,并同步对井体进行水泥砌筑加固,以双重举措提升设施安全性。

井体边缘也有松动迹象。此次施工中,维修人员先清理井周杂物,用水泥砂浆重新加固井壁与井口边缘,确保井体结构稳固、边缘平整;再将原有水泥井盖更换为承重性更强、耐用性更高的铁质井盖,精准调整尺寸使其与砌筑后的井口严丝合缝。升级后的楼头阀门井,不仅井盖承重能力显著提升,能更好应对车辆、行人的长期碾压,水泥砌筑的井体也有效避免了边缘松动、塌陷的隐

患。小区居民看着焕然一新的楼头阀门井纷纷表示:“以前总担心井盖不稳,现在又加固又换铁盖,路过这儿心里踏实多了。”

从井体砌筑到井盖更换,梨树热力以“小细节”彰显“大责任”。通过对楼头阀门井的全面升级,不仅消除了安全隐患,更体现了公司对基础设施维护的精细化追求,把每一处细节做到位,让安全保障渗透到居民生活的方方面面。

尊老助老显担当



本报讯(通讯员 魏志慧)4月21日上午,梨树华生智能电器3C部上演了温馨一幕。一位92岁高龄的老大爷因手机声音小、字体看不清,在多家店铺求助未果后,最终在华生得到了销售顾问潘静热情的帮助。

面对老人的顾虑,潘静毫不犹豫地回答:“大爷,我帮您调。”随后,她按照老人的需求仔细调试,反复测试接听音量和字体大小,直到完全达到老人的要求。看到手机恢复正常使用,老人激动地连声道谢潘静微笑着回应:“大爷,您以后有什么需要调试或不懂的,都可以来华生问我。”

当天上午,潘静在店门口注意到一位老大爷驻足良久,迟迟没有开口。主动上前询问:“大爷,您看有什么需要帮助的吗?”老大爷见潘静态度热情,才道出实情:“我的手机声音小,字也小,看不清,也不会调。我不买新手机,你们能免费帮我调试

吗?”面对老人的顾虑,潘静毫不犹豫地回答:“大爷,我帮您调。”随后,她按照老人的需求仔细调试,反复测试接听音量和字体大小,直到完全达到老人的要求。看到手机恢复正常使用,老人激动地连声道谢潘静微笑着回应:“大爷,您以后有什么需要调试或不懂的,都可以来华生问我。”

检修老旧管线 守护商户安心

本报讯(通讯员 孙洋)个别商网上下管线经历一个冬日的风雪侵蚀,已出现多处锈迹渗漏,为保障商户经营安全,4月23日,四平热力东安所焊工技师吴小龙与维修技师黄春岩共同为商网更换腐蚀老化的管线。

“他们像给血管做手术的医生。”路过的商户看着他们施工作业,不禁感慨道。面对称赞与认可,吴小龙笑着说:“管线安全关乎百家温暖,让用户室温适宜就是我们最大的心愿。”

贴心整改暖全屋 清正服务获称赞



本报讯(通讯员 李明月)4月21日,四平热力电大所收到一面饱含真情的锦旗,这份温暖认可,背后是站长全程负责、维修师傅贴心服务、坚守廉洁底线的生动写照。

2025年冬季取暖期,该用户家中室温不理想,停气后电大所一站焊接技师赵春起、维修技师徐秀彪、贺贺第一时间上门帮助低温整改。整改完成后,三位师傅并未立刻离开,而是主动对全屋供暖设施逐一细致排查,及时发现多组暖气片因使用年限过久出现严重腐蚀,存在漏水安全隐患。耐心向用户说明隐患风险,结合实际情况给出更换建议,细致

真情服务暖人心



本报讯(通讯员 李丹 宋佳)近日,华生燃气集团迎宾营业所以实际行动践行为民服务宗旨,贴心帮扶一位87岁独居老人解决灶具故障难题,用暖心、细致、周到的服务,赢得了老人的由衷感谢与高度赞誉。

这位老人家中燃气灶具突然出现打着不着的问题,由于老人独自居住,于第一时间向公司拨打报修电话。接到报修后,迎宾营业所迅速上门排查,发现是灶具产生的故障问题。得知这一情况后,老人犯了难。因年事已高、行动不便,且身边无亲人照料,独自前往市场选购对他而言十分困难,万般无奈之下,老人向工作人员提出请求,希望营业所能帮忙购置一台合适的新灶具。了解到老人的实际困难,迎宾营业所工作人员鼎力相助,精心为老人挑选适配家用燃气、符合国家安全标准、质量可靠的灶具,反复对比产品参数与口碑,力求为老人选到最适宜的产品。选定灶具后,营业所第一时间联系厂家,协调送货上门事宜,为了不耽误老人做饭,当天将灶具送至家中。看着崭新的灶具,老人脸上露出了欣慰的笑容,称赞华生燃气不仅专业靠谱,更是真心实意为群众办实事、解民忧的暖心企业。

此次帮扶独居老人的暖心举措,不仅是燃气集团优质服务生动彰显,更传递了敬老爱老的正能量。迎宾营业所将继续深耕民生服务,以更贴心、更专业、更高效的服务,守护千家万户的燃气安全与温暖生活。