

创新工作方式 高标准处办群众烦心事

去年市12345民生热线工作亮点纷呈

本报讯（记者毛玺玺）2月29日，市政府热线办通报了去年12345民生热线办理及排行情况。

去年，市12345民生热线践行为民服务宗旨，积极推进热线平台升级，加快推进数智化建设，完善工作流程，推动解决急难愁盼问题，助力优化营商环境、法治政府建设等工作，在社会治理现代化建设中发挥了重要作用，群众获得感、幸福感、安全感进一步提升。

2023年，市12345民生热线平台共受理来电来信640583件。其中，接听电话638228人次，登记交办176106件，已办结176106件，办结率100%，满意率98%；通过市长信箱、网民留言及全国政务服务一体化平台等网络平台受理交办2355件，办理回复2355件，办理回复率100%。市12345民生热线工作主要突出在“12345+”联动工作。

12345+营商环境方面，针对企业类诉求，进一步完善工作机制，搭建政企互动平台，推动企业诉求“实时交办”，

助力优化营商环境。2023年共受理企业诉求7888件，其中，咨询类7468件，主要涉及营业执照办理、税收优惠、税务登记、纳税申报等诉求，都第一时间派至部门核实处理。

12345+行政执法监督方面，充分发挥12345民生热线在行政执法监督工作中的群众力量优势，定期向行政执法协调监督办公室推送行政执法类诉求情况，2023年共受理行政执法类投诉333件，助力推进文明执法，推动法治政府建设水平。

12345+督查方面，定期同督查部门开展会商研判，将群众反映强烈的问题转化为督办清单，开展“清单式”督查，2023年，共下发《12345热线督办通知》9次，前往实地现场督办23次，组织热点难点问题协调会17次，现场约谈11次。

12345+创文方面，为助力我市整体环境面貌提升、改善市民生活环境，12345民生热线对照创文工作标准，对

涉及创文类企业、群众诉求进一步采集整理，助推全国文明城市创建工作管理制度化、规范化、常态化，受理涉及创文工作诉求涉及市容环境、停车秩序、基础设施等事项全部办结。

12345+媒体方面，在平顶山日报、平顶山晚报、平观新闻、平顶山新闻网、平顶山微报“民呼必应”专栏中跟踪报道热线民生事项800余件；运用省内外媒体加强宣传报道，提高我市12345民生热线的知晓率和影响力。

12345+检察服务方面，根据“府检”联动工作要求，逐步探索建立与检察服务热线联动机制，推进“12345”与“12309”数据联通、渠道畅通、信息互通，引入检察监督力量，实行双向培训机制。

此外，去年市12345民生热线还实现了平台互联互通，推进“数据大集中”，做到一个大数据库平台统筹管理。一是实现了与110报警台平台对接，数据互联互通；开通了电话一键转接、工

单警双向互转、跟踪督办等功能；建立了非警务警情分流联动机制，提升协同联动处置效率。二是实现了与数字城管系统融合，在两个系统间建立接口，推进资源共享和互联互通，共享城市管理数据。三是对接了水、电、气、热平台系统，汇集重点诉求信息，集中分析研判处理。

我市12345民生热线坚持高标准处办群众烦心事、愁心事，创新工作方式，坚持“立即办”“联合办”“主动办”“回头看”四项办理原则，采用承办单位与热线中心“双回访”工作机制，提高群众满意率，被授予人民网网民留言办理“机制创新单位”称号。围绕服务礼仪、系统操作、工单制作、处理流程等内容，组织了技能培训，举行第一届政务服务热线技能大赛，有效提升了热线队伍的整体服务水平，获得河南省12345政务服务便民热线职业技能竞赛优胜奖、河南省“青年文明号”、人民网“民心汇聚单位”等称号。



办理转学手续遇难题 12345热线快速解决

本报讯（记者王代诺）“孩子一直在舞钢上学，但是户籍在省外一所城市，今年我们想转到户籍所在地上学，可办理转学材料证明时遇到难题，希望热线能帮帮忙。”日前，舞钢市第一初级中学的一名学生家长吴女士拨打12345民生热线求助。

据介绍，该家长在为孩子办理转学手续时，部分材料没有补充完整，导致办理受阻。接到这一诉求后，舞钢市12345民生热线工作人员立即形成工单转至该市教体局，该局第一时间安排人员联系诉求人核实。

经核实，因涉及学籍跨省转移，对方学校需出具相关学籍档案证明材料。当日下午，学校就为诉

求人开具了其所需的证明材料。从接到工单，到解决问题，不到一天，承办单位的工作效率和认真态度得到了学生家长的肯定和赞扬。“谢谢你们了，没想到解决这么快，下次有事还要向你们反映！”电话那边，吴女士感激地说。

“群众的每一件‘小事’，汇聚起来，就是政府的‘大事’。我们将继续紧盯群众关心的民生问题，优化‘接诉即办’机制，积极回应群众诉求，切实提升热线诉求办理质效，坚持‘民有所呼、我必有应’，高效解决群众‘急难愁盼’，让热线更有温度、更有速度。”该市12345民生热线负责人说。



各分中心考核情况表

承办单位	承办量	办结率	满意率
汝州市	12939	100%	98.66%
鲁山县	12377	100%	99.72%
叶县	10214	100%	99.68%
郟县	8072	100%	98.76%
宝丰县	7313	100%	98.61%
舞钢市	6269	100%	99.36%

各区考核情况表

承办单位	承办量	办结率	满意率
新华区	17648	100%	94.36%
淇河区	15366	100%	96.74%
卫东区	15090	100%	96.20%
示范区	6217	100%	95.97%
高新区	1719	100%	97.31%
石龙区	486	100%	99.32%

市直和驻平单位考核情况表

承办单位	承办量	办结率	满意率	承办单位	承办量	办结率	满意率
市城市管理局	3633	100%	98.50%	平顶山学院	104	100%	100%
平顶山热力集团	3265	100%	96.39%	市商务局	88	100%	98.72%
市交警支队	3262	100%	98.79%	市民政局	86	100%	95.52%
市公安局	3245	100%	98.34%	市文化广电和旅游局	73	100%	96.15%
市交通运输局	2287	100%	99.54%	市政务服务和大数据管理局	66	100%	100%
市住建局	2097	100%	98.18%	市兴城淇河市政设施管理服务有限公司	65	100%	97.87%
中国平煤神马	1860	100%	98.52%	市广播电视台	62	100%	98.28%
市自然资源和规划局	1538	100%	98.08%	市住房公积金管理中心	60	100%	100%
移动公司	1238	100%	97.30%	市退役军人事务局	57	100%	100%
市教育体育局	1166	100%	98.93%	市财政局	54	100%	97.87%
平顶山燃气公司	977	100%	98.57%	市烟草局	52	100%	100%
市卫生健康委员会	850	100%	98.69%	市水利局	48	100%	100%
市税务局	798	100%	99.07%	市司法局	48	100%	100%
市自来水公司	656	100%	96.94%	市农业农村局	43	100%	100%
联通公司	588	100%	98.29%	中国工商银行	41	100%	100%
市房产事务中心	535	100%	96.89%	市发改委	32	100%	100%
市人社局	465	100%	98.37%	中国建设银行	31	100%	93.55%
市供电公司	446	100%	97.92%	市应急管理局	31	100%	100%
电信公司	373	100%	97.37%	中国银行	24	100%	100%
市生态环境局	312	100%	98.11%	百龟山水库管理局	23	100%	93.75%
市医疗保障局	302	100%	97.46%	姚电公司	22	100%	100%
市银保监分局	212	100%	94.30%	市民族宗教事务局	13	100%	100%
市消防救援支队	176	100%	98.08%	市林业局	11	100%	100%
河南有线电视网络集团有限公司平顶山分公司	165	100%	92.44%	市机关事务管理局	11	100%	100%
市市场监督管理局	127	100%	97.78%	市粮食和物资储备局	10	100%	100%

市区一居民楼院飞线充电惹投诉

物业表示尽快清理积雪方便市民停车、充电

本报讯（记者吕占伟）近日，姚电大道西段火电一公司家属院居民通过平观新闻12345民呼必应掌上平台反映，该院飞线充电现象较多，存在安全隐患，建议有关部门及时介入管理。

“我是姚电大道西段火电一公司家属院居民，我们院几乎每栋楼都存在飞线充电现象，充电线从三楼、四楼拉下来，存在严重的安全隐患，也没见物业采取有效措施，希望上级部门能彻底解决该问题，保障我院居民安全。”一周前，市民常女士在平观新闻12345民呼必应掌上平台留言说。

市12345民生热线服务中心将常女士的诉求派单给淇河区姚孟街道办事处。2月29日，记者从该街道办事处了解到，接到相关诉求后，该街道办事处迅速委派专人到火电一公司家属院所在的阳光

苑社区了解情况。经了解，该院《居民文明公约》明文禁止飞线充电和电动车进楼行为。为此，阳光苑社区和该院物业经常在该院进行宣传教育和定期开展联合巡查，发现违规行为均会予以劝阻并说服教育，对于拒不改正的居民，物业也会保留违规影像资料向上级有关部门进行举报。

“由于近期我市遭遇雨雪天气，火电一公司家属院内通往电动车集中充电设施和停放场所的道路均有大量积雪未及时清除，无法充分满足广大居民充电停车需要，因此出现飞线充电和电动车进楼行为，物业已表示尽快清理公共区域积雪，加大巡查检查力度，再发现飞线充电等违规行为将及时进行劝阻。”姚孟街道办事处有关负责人说。



党建引领聚合合力 融合赋能促发展

党建工作，抓实了就是生产力，抓好了就是凝聚力，抓细了就是竞争力。

2023年以来，中原新华党委对照中核集团党组《关于加强和改进区域化党建工作的指导意见（试行）》，对标新华发电公司区域化党建专项会议上提出的“坚持党建引领、坚持高质量发展、坚持创造价值、坚持培养人才、坚持全面从严治党”工作要求，以平顶山区域新能源场站为试点，创新机制，探索路径，有效推动党建与业务同向发力、互促共进，创新破解“小远散新”党建难题，奏响了高质量党建引领高质量发展的合唱。

建强阵地，夯实党建赋能高质量发展根基

破解“小远散新”党建难题，阵地建设是基础。

中原新华公司在平顶山党建共建区域内现有3座风电场，在运装机25万kW；有4座光伏电站，在运装机16万kW。这些新能源场站的特点是位置偏远分散、单个场站规模小、职工少、党员数量少、代运维场站数量较多，单独管理、单独发挥作用都存在各种难题和挑战。

打破常规构建“桥头堡”，在平顶山成立“豫中南区域党建共建中心”，打破单位壁垒，建立党建共建、企地共建的活动阵地，形成通联各方的战斗堡垒。

围绕中心找准“发力点”。与党建共建中心同步同地设立“鹰城驿栈”和“市场开发联络中心”，以服务职工群众、破解发展难题为发力点，推动党建工作与生产经营工作深度融合。

同向发力画好“同心圆”。“豫中南

区域党建共建中心”“鹰城驿栈”和“市场开发联络中心”互为依托、同向发力，以党建为引领，打造组织融合、思想融合、发展融合的党建共建平台，推动实现高质量党建与高质量发展同频共振。

创建载体，凝聚党建推动高质量发展强大合力

开门要善于找到门脸，抓工作也要善于找准载体抓手。

——打造多元化理论联学的载体。平顶山党建共建区域内党支部依托党建共建中心，以学习宣传贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想、习近平总书记重要指示批示精神为主要内容，每月开展党支部联学。区域内场站共享教育资源，邀请国家能源局特聘专家专题授课；灵活学习方式，各党支部党员、干部、业务骨干轮流领学；丰富学习载体，采取“线上线下”结合的模式，定期分享学习心得。年度组织开展共同学习13次，覆盖100余人。

——做优全周期人才培养的载体。人才是第一资源，平顶山党建共建坚持党管干部、党管人才，拓宽“引”的渠道，完善“育”的体系，打通“用”的路径，营造“留”的环境，与郑州电专等高校开展“毕业生优选计划”，引进专业技术型人才6人；聚焦风电机组自主运维，计划用1—2年时间培训10—15人风机运维队伍，打破风机厂家技术壁垒；整合大石崖风电和宝丰鑫泰光伏运维优势，科学制订培训计划，全面提升运维人员的专业技能和综合素质，探索集约化、标准化、精细化、数字化管理路径，持续拓宽优秀职工成长路径，全力做到事业留人、待遇留人、



中原新华第一联合党支部开展迎新春活动

感情留人，构建了人才“引、育、用、留”体系，累计为系统内输送新能源运维管理人员12人。

——构建品牌化价值创造的载体。价值创造是党建共建实践探索的本质要求。提高企业效益，增强企业竞争实力、实现国有资产保值增值是国有企业党组织工作的出发点和落脚点。

平顶山党建共建聚焦提升价值创造能力，各单位立足区域定位，以场站为载体，开展安全标准化和目视化环境提升等行动，充分发挥拓展社会公共关系、加强企地交流和公众沟通、推进业务合作的桥梁纽带作用；紧盯提高场站运维效率、解决历史遗留问题、拓宽资源获取渠道等难点问题，区域内党支部充分发挥战斗堡垒作用，积极谋划“党建共建绿色发展”和“奋进天骏”品牌建设。

目前，已打造“党员示范岗”5个、

“党建责任区”6个、“党员突击队”2个，形成了一个党支部一个堡垒、一个党员一面旗帜的良好局面。

创新机制，激活党建引领高质量发展动能

人叫人动，机制调动积极性。

——以开放化和契约化搭建共建矩阵，形成党建共建推动合作共赢的强大合力。

充分发挥党的组织优势、组织功能、组织力量，通过共建内容契约化、共建体系开放化，将党建共建平台向不同类型组织开放、以不同形式开放，形成党建共建推动各方合作共赢的强大合力。

目前，已与辛店镇政府、叶县人大开展共建结对，定期沟通交流，助力企地合作共赢；与郑州电专签署共建协议，在区域内场站设立“教师企业实践

基地”，探索校企深入合作共赢；与区域内发改部门、电网公司等合作方，建立沟通协作机制，致力于在市场开发、电力营销、场站管理等方面合作共赢。

——以精细化和创新优化统筹共建资源，不断提升破解难题和推动发展的素质能力。

确定行动项，党建引领破难题。结合年度生产经营重点工作，制定党建共建工作实施方案，确定涉及电力生产、安全管理、历史遗留问题处理等深化共建8项行动，实行工作项目化、项目清单化、清单责任化“清单式”推进，确保各项工作精细化推进、高质量完成。

建立资源库，党建共建聚优势。建立区域共享备件库，汇集人才和资源优策，成立安全专班和运行专班，一场一策确定工作推进方案，大大提升了工作质效。2023年前11个月，平顶山区域风电、光伏发电量同比提升5%，设备可利用率提高3%；宝丰鑫泰光伏电站提前43天完成年度发电量目标，2024年预计获取新能源指标10万kW。

优化线路图，融入中心建机制。发挥党建引领作用，以“创新优化年”专项工作为抓手，整理汇编投资开发工作指导手册、《52周工作清单》等，快速提升市场开发工作的把控能力与工作效率。

量化考核表，纳入绩效促提升。完善考核制度，细化考核指标，将党建共建成效纳入党建考核结果，并反馈纳入绩效考核，实现党建共建与经营业务的持续有效挂钩，用好党建考核“指挥棒”。

——以制度化和规范化完善监督

体系，持续营造风清气正的干事创业良好环境

平顶山党建共建依托上级制度完善监督机制，结合党建共建工作实际，建立完善《党建共建廉洁警示教育行动项》《监督检查重点任务分解清单》等配套日常工作机制，确保区域内监督工作制度化、规范化，为区域新能源产业高质量发展提供了有力的监督保障。

厚植文化，以红色基因激发高质量发展内驱力

大石崖公司运行管理部荣获河南省省直“青年文明号”称号。“一种风力发电机用叶片的强度检测装置”获得国家知识产权局授权，实现发明专利授权“零的突破”……

过去的一年，平顶山区域党建共建硕果累累。这离不开厚重的企业文化和红色基因传递的发展内驱力。

平顶山区域党建共建通过厚植企业文化理念，推动“两弹一星”精神、“四个一切”核工业精神和“强核报国、创新奉献”新时代核工业精神的传承和弘扬，极大激发了发展的内生动力和凝聚力。场站职工自主创作了安全警示系列微电影，自主创作原创音乐《电动青春》等，积极为幸福企业代言。

“发展推进到哪里，群众聚集在哪里，党建工作就要跟进到哪里。平顶山区域党建共建将进一步巩固先发优势，发挥标杆作用，坚持以基层党建红色领航，将“新发展”融入“大党建”，用“深服务”推动“优治理”，以“组织力”激发“生产力”，以高质量党建引领高质量发展。（文图均由中原新华第一联合党支部提供）