

市12345民呼必应热线工作规则出台

以高质量办理投诉助推城市高质量发展

市12345民呼必应热线力促全民创建

对热线受理办理情况进行实时量化考核,考核结果及分类排名每月在市政府网站、12345微信公众号和市级媒体通报



本报(记者毛玺玺)3月26日,市12345民呼必应热线工作人员赵方伯介绍,为确保市12345民呼必应热线依法、规范、高效运行,市政府办公室制定并下发了《平顶山市12345民呼必应热线工作规则》(以下简称《规则》)。

《规则》指出,市12345民呼必应热线由市、县(市、区)、街道(乡、镇)、社区(行政村)四级网络系统组成。市级层面成立平顶山市12345民呼必应指挥中心(以下简称市12345民呼必应中心)。

查、搜集到的涉及群众切身利益的有关问题,能够解决的接诉即办,超职权范围的及时上报。

《规则》指出,市12345民呼必应热线由市、县(市、区)、街道(乡、镇)、社区(行政村)四级网络系统组成。市级层面成立平顶山市12345民呼必应指挥中心(以下简称市12345民呼必应中心)。

各县(市、区)成立12345民呼必应调度中心(以下简称调度中心),负责辖区内12345热线工作的领导、督促、协调、考核及12345热线体系建设工作。

考核奖励部分还明确了问责制度。问责形式有通报、约谈、公开表态发言和取消评先资格等。

考核奖励部分还明确了问责制度。问责形式有通报、约谈、公开表态发言和取消评先资格等。

考核奖励部分还明确了问责制度。问责形式有通报、约谈、公开表态发言和取消评先资格等。

考核奖励部分还明确了问责制度。问责形式有通报、约谈、公开表态发言和取消评先资格等。

考核奖励部分还明确了问责制度。问责形式有通报、约谈、公开表态发言和取消评先资格等。

本报(记者毛玺玺)“人民城市人民建,人民城市为人民。3月19日全市‘创文’‘保卫’工作会议召开后,我们认真学习领会会议精神,认为在‘创文’‘保卫’工作中还是要调动群众积极性,实现会议提到的全民创建。”

日前,市政府办公室制定出台了《平顶山市12345民呼必应热线工作规则》。“我们要切实用好这一规则,实施好督查督办机制和考核奖惩机制,推动我市热线投诉办理工作真正敢于处理棘手问题、破解疑难问题,确保以高质量办理投诉助推城市高质量发展,助推我市高质量夺取‘创文’‘保卫’双胜利。”

长青社区:

再复杂的事,也要为群众办到底

本报(记者毛玺玺)“这事儿不算大,但是挺复杂,个中曲折真是考验了社区工作人员的耐心。”3月26日,市12345民呼必应热线工作人员赵方伯“翻”出了一件让他记忆犹新的投诉件。

事情发生在去年冬天,是新华区光明路街道长青社区的一件“烦心事”。辖区新建路与长青路交叉口东北角出现了热力管道漏水现象,汩汩外流的水最初被长青社区网格员孙艳彦发现,她立即把情况反映给社区居委会主任单亚翠。

“我一看就急了,赶紧处理。这大冬天的水往外流,浪费水,而且容易结冰。一结冰,居民路过滑倒怎么办!”单亚翠回忆说,她第一时间联系了热力公司,对方迅速派人赶到现场查看。

单亚翠想到了漏水点附近的天河盛世小区,便去找小区的物业公司。物业公司负责人二话没说,赶紧和我一起去看现场。

经历了此事,单亚翠有了一个想法,趁着最近供暖协调热力部门对辖区供暖管道来一次地毯式排查。“长青社区19个小区120栋楼5305户,作为一名离群众最近的基层工作者,说心里话,这5305户居民反映的事儿,再复杂,我们也要办到底,量力而为,一件一件办,办成一件是一件。”



市热力公司的工作人员在修补管道。 长青社区供图

一个电话,『12345』帮忙办得妥妥的

因合格证过期,三辆半挂车难入户

本报(记者毛玺玺)我市12345民呼必应热线有多热?3月26日,高新区经济发展局商务科工作人员郭福堂说:“外地人来到平顶山遇到麻烦,都知道打这个热线好使。”

好使不好使,投诉者说了算。26日上午,拨通投诉者青海省阿先生的电话,他对记者说:“非常满意,政府为我处理得特别好!我第一次去平顶山,是这个民呼必应热线让我感受到了这座城市的温度。”

3月22日,高新区12345民呼必应热线办接到了市12345民呼必应热线办转的投诉件:青海省阿先生反映在神马大道与许南路交叉口附近某汽车销售公司购买了半挂车,因公司提供的车辆合格证过期导致车辆无法办理入户,多次与汽车销售公司沟通未果,阿先生拨打投诉电话请求帮助。

高新区汽车销售企业全市数量最多,近年来在省内外也有一定知名度,阿先生是慕名而来的。“都说这边的车辆质量好,而且一辆车比我们那边便宜3万多块钱。但是,给我的车辆合格证是过期的……”阿先生说。

“外地人来到咱们这儿消费,来了就是客,要让客人在高新区消费得舒心。不管是平顶山市的还是外地的,只要拨打了12345民呼必应热线就是信任,一定要一管到底,回应呼要用‘句号’,不能用‘逗号’。”

郭福堂负责具体办理此事,他说:“凡是打投诉电话的,都是遇到了自己解决不了的事。这中间,上门调解、沟通,费劲不费劲?肯定得做一番工作。但是,这就是咱的职责。只要投诉者满意,我们就是值得的。”

3月23日下午,在高新区经济发展局的努力下,汽车销售公司将有效的汽车合格证交给阿先生。此外,由于阿先生提前通过贷款交付了订金,等待的这段时间已经产生利息,高新区经济发展局又协调汽车销售公司,分别对阿先生购买的3辆半挂车依据延迟时间长短分别赔付2000元、3000元和5000元。

3月28日上午,阿先生开着办妥手续后的半挂车回到了青海。电话中,他高兴地说:“马上就要靠这3辆半挂车赚钱了,感谢平顶山,欢迎平顶山人到青海来做客。”



3月28日下午,阿先生开着他办妥手续的半挂车已回到青海。 阿先生供图



3月26日下午,全市政府系统办公室主任会议召开前,参会人员翻阅3月17日《平顶山日报》民呼必应专版。 本报记者 王尧 摄

我市加强民呼必应热线体系建设

推动热线工作专业化、规范化、标准化

本报(记者毛玺玺)民生问题向来是我市政府系统工作的着眼点和聚焦点。3月26日召开的全市政府系统办公室主任会议,对加强民呼必应热线体系建设,推动热线工作专业化、规范化、标准化提出了要求。

去年以来,全市政府系统办公室在为民服务等方面,切实把群众利益作为开展一切工作的出发点和落脚点,着力解决群众最关心的热点难点问题,为群众坚持不懈做好事、踏实认真办实事。“民呼必应”温暖民心,我市积极推进12345民呼必应平台建设,多途径、全平台、全天候受理群众诉求。

“办文、办会、办事是办公室的基本职责,同时新时代又赋予办公室许多新任务,要用用心情抓好落实,确保各项工作推进有序、有力、有效。”贾宏亚说。今年,我市将牢记使命、主动作为,坚持把人民群众是否满意作为衡量办公室工作优劣的标准,务实高效地为群众搞好服务,畅通政民互动渠道,在服务中实现价值,在互动中树立形象,优化政务服务热线。

政务服务热线直接面向企业和群众,是反映问题、推动解决政务服务问题的重要渠道。今年,我市将持续整合热线服务资源,加强12345民呼必应热线体系建设,完善热线管理体制和工作机制,定期开展量化考核,推动热线工作专业化、规范化、标准化,真正做到为民排忧解难、热情服务暖人心。

民呼必应,在办实事中厚植为民情怀

毛玺玺

去年12月14日,市12345民呼必应平台系统试运行。

今年3月中旬,平顶山日报传媒集团与市政府办聚力而为,拓展市12345民呼必应联动平台受理渠道,集团旗下平顶山日报、平观新闻(平顶山传媒)客户端、平顶山新闻网等主流媒体平台开通民呼必应栏目。

3月26日,全市政府系统办公室主任会议召开,下发《平顶山市12345民呼必应热线工作规则》,为市12345民呼必应热线工作规范高效运行加足马力。

我市推动12345民呼必应热线工作的步子更紧了、路子更多了、措施更实了,这一切,无不是围绕群众而为,为了“民有所呼,我必有应”。

当前,全市上下正在扎实开展党史学习教育,我市对12345民呼必应热线工作的部署、全力推动,也是在践行党史学习教育中的“我为群众办实事”。

折的是办实事、解民忧的为民情怀,考验的是各级部门的用心用情用力程度。新华区光明路街道长青社区和高新区经济发展局,用实际行动交出了他们的“答卷”。

题最终解决,她又连连赞叹“社区吹哨,局委(部门)报到”的“上下同欲”。民生无小事,枝叶总关情。关乎群众的事,就是社区工作最大的事,单亚翠说得好:“居民反映的事儿,再复杂,我们也要办到底。”

长青社区解决的是社区内居民的身边事,而高新区经济发展局解决的是来自青海省的阿先生的烦心事。该局副局长关军说得实在:“不管是平顶山市的还是外地的,只要拨打了12345民呼必应热线就是信任,一定要一管到底。”

关军说:“回应呼要用‘句号’,不能用‘逗号’。”单亚翠说的“再复杂,我们也要办到底”,这些蕴含着温暖情谊的话,映射出市12345民呼必应热线在连民心、传民情、达民意中的效果。

相信随着党史学习教育走深走实,“我为群众办实事”实践活动深入开展,对市12345民呼必应工作必将是有力推动,各级各部门也会更加赢得民心民意。

知是行之始,行是知之成。学党史、悟思想、办实事、开新局,在党史学习教育中,只要牢牢把握“办实事”这个基本着力点,把“民有所呼,我必有应”真正放在心上、写在行动中,回应好群众的呼声,做好点滴民生实事,就能厚植为民情怀,交出党史学习教育的高分“答卷”,为我市“十四五”开好局起好步、多出彩出重彩写下实实在在的一笔。