

我市制定民呼必应工作规则

明确建立媒体联动协作机制

本报讯(记者毛玺玺 王代诺)记者2月17日从市政府获悉,为巩固提升社会治理能力、增强为民服务水平、规范民呼必应工作,我市制定了民呼必应工作规则。

规则指出,民呼必应是指对人民群众、法人或者其他组织提出的涉及本行政区域的咨询、求助、投诉、意见和建议等诉求给予快速响应、高效办理、及时反馈和主动治理的为民服务机制。民呼必应工作制度围绕我市“五个一”工作机制而制定,坚持“街道吹哨、部门报到”工作机制,及时回应人民群众“急难愁盼”问题,为公众参与社会治理和公共决策提供信息渠道和有效途径。

目前,我市民呼必应工作受理渠道包括12345政务服务热线(以下简称12345热线)及其他留号并行的政务服务热线,12345微信公众号、市长信箱、群众来信、人民网地方领导留言板市长版块网民留言、河南政务服务一体化工作平台咨询投诉,上级政务服务热线平台转派及上级交办、市政府官网、微博以及平顶山日报社平观新闻手机客户端等。

民呼必应工作由市、县(市、区)、乡(镇、街道)、行政村(社区)四级为民服务网络系统组成。各级网络单位主要领导为第一责任人,分管领导为主要负责人,民呼必应工作机构主要负责人为直接责任人。市级层面成立民呼必应指挥中心,各县(市、区)成立民呼必应调度中心,乡(镇、街道)成立民呼必应服务中心,行政村(社区)成立民呼必应工作站,市直各单位、县(市、区)直各单位设立民呼必应调度办公室。

规则对诉求办理进行明确规定,建立诉求事项分类管理制度,诉求事项按性质分为A类(即办事项)、B类(一般事项)、C类(重要事项)、D类(重要紧急事项)。即办事项指的是咨询类事项或直接影响群众生产生活并能够快速解决的事项,网络单位要在接到诉求工单后4小时内办理完毕并将办理结果回复市指挥中心。一般事项指的是需要办理时间的事项,网络单位要在接到诉求工单后5个工作日内办理完毕并将办理结果回复市指挥中心。重要事项指的是办理难度大、短时间内无法彻底解决的事项,网络单位要在接到诉求工单后5个工作日内将承办工作分管领导、责任人、联系方式、前期办理情况及办理计划报市指挥中心,市指挥中心视情况确定办理时限并告知网络单位,网络单位办结后将办理结果以书面形式回复市指挥中心。重要紧急事项指的是危及人民群众生命财产安全、影响社会稳定等需要紧急处置的事项,由网络单位主要领导负责,接到诉求事项后立即确定1名分管领导为责任人,在第一时间调度应急资源进行快速处置,办理完毕后向市指挥中心进行专题报告。

需要提醒的是,规则明确了民呼必应工作不予受理的事项:已经或依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的事项;属于各级人大及其常务委员会、法院、检察院或部队职权范围内的事项;已经受理或终结的信访事项;属于内部行政管理、公文交流等方面的事项;反映内容不具体,确实无法办理或答复的事项。

民呼必应工作要真正做到群众心坎上,离不开媒体监督、社会监督等监督机制。规则指出,建立媒体联动协作机制。市指挥中心与媒体合作设立民呼必应专栏,追踪办理进度,提高办理实效。建立民呼必应工作督查机制。由政府督查室牵头建立“12345热线+督查”工作机制。建立部门协作机制。市指挥中心与纪检监察、组织、政法等部门加强联络协作,对收到的有关举报线索需要向纪检监察、组织、政法等部门移交的,经有关领导同意后及时移交。

考核、通报、问责也是做好民呼必应工作的有力保障。市指挥中心通过12345热线平台对各县(市、区)、各乡(镇、街道)、市直各单位和驻平单位民呼必应工作受理、办理情况进行实时量化统计考核。考核结果每月在市政府官网、12345微信公众号及平顶山日报、平观新闻、平顶山微博等媒体通报,并通过通报约谈、公开表态发言和取消评先资格等进行问责。

东环路北段涵洞桥“为水所困”

投诉不断,久治不愈——

记者追访

不少市民通过市12345民呼必应热线、平观新闻12345民呼必应掌上平台投诉东环路北段涵洞桥下积水问题,记者2月15日对此进行了追踪采访。

“东环路与平安大道交叉口南侧十矿医院附近涵洞桥下有积水,天气寒冷路面结冰时,车辆经过很容易打滑,存在安全隐患,建议尽快处理。”去年12月26日,市民拨打12345热线投诉。

经市热线办派单,这一问题得到了有关部门的回应。

市城管局回复:市住建局未移交我单位。

市住建局回复:经现场核实,东半幅路面积水是由于十矿医院排水造成的,应转城市管理部门与医院进行协商。

平煤神马集团回复:所反映的位置属市政道路,并非十矿管理。

那么,积水到底来自哪里?有关部门是如何处理的?

2月15日上午,记者来到东环路北段涵洞桥走访了解情况。诚如诉求人所反映的,路面坑洼积水,车辆经过时积水溅到旁边一米多高的非机动车道上,被积水浸染的路面约有20米长。

针对“经现场核实,东半幅路面积

水是由十矿医院排水导致的”这一回应,记者来到平煤神马集团十矿医院了解情况。

“不接受采访,无法回应。”十矿医院办公室工作人员回复。

随后,记者来到十矿医院对面走访了解情况。据路边商户及居民介绍,路面积水问题已存在很长时间,不清楚黑色的积水来自哪里。“几天前,一辆电动三轮车还在这里翻车。积水出现以后,可真是没少过来修,修了也没用,还是照样。”一位居民说。

市住建局建设科工作人员介绍说,该科工作人员曾前往积水点勘察,但路面积水不属于该局处理范围,桥下的泵站由该局建设,但泵站是用来排雨水的。

经了解,我市雨水、污水等城市排水管网的维护由市城管局市政维修二队负责。“十矿医院的污水排放管道去年夏季已改造。”市城管局市政维修二队管理办相关负责人说,十矿医院的污水曾接入雨水管道排放,该队对其下发了整改通知书。去年,该队曾联系市自来水公司、平煤神马集团供水总厂的工作人员到该路段查找积水原因,“通过检测及走访,推测可能是地下渗水”。

“什么时候才能处理?”

“大晴天路面出现积水,问题一直没有解决,希望新的一年有所改变。”

“别的季节还好,冬季一旦结冰极

易酿成交通事故。希望有关部门能重视起来,从创建文明城市、关心民生角度考虑,彻彻底底修整一下。”

……

近来,仍有不少市民通过民呼必

记者手记

莫让积水顽疾堵了群众的心

对于路面积水,有关部门不是没行动。当记者走访了解时,周边居民脱口而出:“可真是没少过来修。”可见,有关部门的行动,群众是看在眼里记在心里的,但一句“修也没用,还是照样”又将有关部门的行动“秒杀”。

“要提高工作能力……着力解决群众‘急难愁盼’问题,让群众生活得更舒心、更舒心……每件事情都要紧盯不放,一抓到底。”全市“能力作风建设年”活动动员部署会发出了铿锵有力的动员令。

今年的政府工作报告也强调,要“改进作风,建设实干政府”“知责于心、担责于身、履责于行”“坚决反对形式主义、官僚主义”,并在“提升城市建设管理水平”方面明确提到“开展园林路与凌云路交叉口、一矿铁路桥等易

涝积水点综合治理,提标改造地下空间防洪排涝设施”。

我市一直注重提升城市防汛抗涝能力,把路面积水等群众关注的“急难愁盼”问题当作为民服务的大事要事来抓,去年9月曾对市区11处积水点实施改造工程,其中就包含“东环路平煤铁路立交工程(东环路北段涵洞桥)积水点”。

行百里者半九十。能力作风中体现着为民情怀。对于像东环路北段涵洞桥下积水的问题,有关部门既然治理,不妨就治理得再实一步、再深一步,于自身工作作风是扎实的检验与考验,于群众是坚实的获得感和幸福感,切莫让积水顽疾堵了群众的心、隔断了市委市政府对群众的关怀。

(代诺 玺玺)

为民服务“不打烊” 接诉即办不断档

汝州市12345热线春节假期受理诉求5500余件

本报讯(记者王代诺 毛玺玺)“您好!汝州市12345政务热线,我是A1号话务员,请问有什么可以帮您?”2月16日上午,汝州市12345热线中心工作人员范晓娜对着接通的电话问道。

新春佳节是千家万户团聚的时刻,而汝州市12345热线中心的工作人员一直坚守在岗位上。正月初六,家住汝州市北环路的范晓娜一早便赶往位于浪潮大数据馆的12345热线话务中心,这是她今年春节假期的第三次值班。

“群众拨打12345热线,就是对我们的信任,我们唯有做好工作进行回馈。”范晓娜说。

1月31日,带班组长张跃华和她的3名同事在话务中心度过除夕。“因为我除夕夜要值班,家人早就准备好了年夜饭。”张跃华说,“往年除夕夜,都是一家人围坐在一起看春晚。今年不能陪家人虽然有些遗憾,但是守在热线旁,和同事们一起过春节也很有意义。”

“我着急去上海,夜间能做核酸检测吗?”一名常年在上海市工作的汝州市民通过12345热线咨询。“您好,目前汝州市有4个24小时核酸检测采样点,分别是汝州市第一人民医院、汝州市人民医院、汝州市中医院和汝州市骨科医院。”话务员熟练地答复诉求人。

为确保群众来电畅通,汝州市12345热线中心坚持7×24小时人工接听制度,确保热线问题件件有着落、事事有回音,春节期间也“不打烊”。

汝州市热线中心办公室主任杨新凯介绍,春节期间,汝州市12345热线共受理群众诉求5500余件,日均话务量近800件,来电事项涉及疫情防控政策咨询、薪资发放、道路通行、水电气暖保障等众多民生问题。针对紧急诉求,该中心建立了快速联动响应机制,优化办理流程,确保第一时间协调处理群众的“急难愁盼”问题,真正做到民有所呼、我必有应。

市12345民呼必应各平台

来电诉求简报

上周期(2月7日至13日)市12345民呼必应各平台共接收诉求12150次,环比增加26.35%;受理4128件,环比增加598%;登记交办1061件,环比增加135.78%。

按照诉求分类,在12345热线中,咨询类2026件、投诉类1422件、求助类771件、建议类55件、举报18件、表扬感谢2件,其他13件。

按照行业分类,群众诉求排在前五位的分别为卫生健康类1131件,占比20.6%;政务服务类470件,占比8.5%;城市管理类413件,占比7.5%;劳动和社会保障类410件,占比7.4%;农村管理类364件,占比6.6%。

(毛玺玺 王代诺 整理)

汝州二高专整治乱收费

本报讯(记者魏森元)“同学,这学期学校有没有向你们收取补课费?”近日,汝州市纪委监委驻市教体局纪检监察组到汝州二高开展教育乱收费和整治群众身边不正之风专项整治。

近期,汝州二高重点围绕第三方收费与学校日常教学管理业务捆绑违规收费行为、有偿补课或变相开展有偿补课行为、违规选用校服行为、违规征订中小学教辅材料、通过家委会违规收取费用和搭车收费等其他违规收取费用共6个方面开展自查、整治。

为进一步规范教育收费管理,及时回应群众关切,着力解决损害群众利益的问题,汝州市纪委监委驻市教

体局纪检监察组靠前监督,对汝州二高治理教育乱收费专项整治工作进行监督检查,推动专项整治取得实实在在的成效。

“我们把治理教育乱收费作为‘我为群众办实事’的重点工作来抓,对查找出的问题梳理分析,剖析原因,制定整改方案,落实整改措施,明确整改责任人和时限,边查边改、立行立改、即知即改。”汝州二高校长高世超说。

“孩子的教育问题事关千家万户,我们将继续立足监督的再监督,压实教育部门主体责任,推进教育领域腐败和作风问题专项治理,不断净化教育环境。”汝州市纪委监委驻市教体局纪检监察组组长马书豪说。



表彰大学生志愿者

2月16日,新华区光明路街道体育场社区工作人员将感谢信和荣誉证书送到参与疫情防控工作的大学志愿者手中。

近期,广大大学志愿者积极践行“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神,坚守在疫情防控一线,构筑起同心防疫的坚固防线,为打赢疫情防控阻击战贡献了青春和力量。当日,光明路街道体育场社区给在疫情防控期间参加志愿服务的李紫薇、张新楠、王翔宇、常恒博等28名大学志愿者发放了荣誉证书和感谢信。

本报记者 姜涛 摄

香山街道筹备组纪工委强化监督检查 助推人居环境整治见实效

本报讯(记者毛玺玺 通讯员胡晓雨)“这准备埋多长的下水管,施工完成后,排水会更顺畅吧?”2月16日上午,新华区香山街道筹备组纪工委书记刘宏亮在徐洼村检查人居环境整治工作时说。

为切实改善农村人居环境,助力乡村振兴,过完春节,香山街道筹备组就迅速把开展农村人居环境整治工作提上日程,香山街道筹备组纪工委参与其中,加大对农村人居环境整治工作的监督检查。

“我们纪工委将持续加强执纪监督力度,重点督查各村‘两委’干部是否按照上级要求将环境整治措施落实落细,是否还存在脏、乱、差现象,是否存在卫生死角,对房前屋后、杂物乱堆等环境卫生状况进行实时跟踪,及时跟进督查整改,对工作开展缓慢、效果不明显、敷衍塞责、被动应付的村干部,及时启动问责程序,以强有力的督查确保环境整治见实效,全力推进人居环境改善。”刘宏亮说。

宝丰县成立大学生联盟

本报讯(记者王腾 通讯员王腾飞)“我只是做了自己力所能及的事儿,没想到能站到领奖台上……”2月15日,王明理接过优秀大学生志愿者荣誉证书,激动地说。

今年刚满18岁的王明理是南阳师范学院大一学生,寒假期间,回到家乡宝丰县的他积极参与城关镇大寺社区疫情防控工作。他顶风冒雪,夜以继日,从不叫苦叫累,深受有关部门和群众的好评,被共青团宝丰县评为优秀大学生志愿者。

为深入贯彻落实省委“十大战略”

中的“创新驱动、科教兴省、人才强省”战略,与全市在外优秀人才“归根”工程有效衔接,结合该县“人才兴宝计划”,共青团宝丰县县委以宝丰籍大学生为主体,建立了宝丰县大学生联盟。宝丰县大学生联盟为宝丰籍大学生构建起一个沟通联络、贴心服务、传递正能量的重要载体。围绕“帮助、实干、共享、乡情”四个方面,大学生联盟设置主席团、秘书处、活动部、宣传部、社会联络部5个部门,开展成才帮、创业帮、志愿活动帮、见习体验帮、维权帮、求职帮、组织关系转接帮、职业规划帮

等八大类主题活动。

“组建大学生联盟旨在为宝丰籍大学生办实事、解难题,为大学生提供学习交流、社会实践平台,帮助大学生拓宽就业思路,合理规划职业发展,建立在外大学生与家乡联系的制度化渠道,吸引更多的宝丰籍优秀大学生返乡就业创业。目前,我们已经吸纳2000多名宝丰籍大专及以上学历普通高等院校在读大学生加入,联盟成员招募还在持续进行中。”共青团宝丰县委书记王成龙介绍说。

联盟成立后,持续为宝丰籍大学

生提供创新创业、实习见习、志愿服务、实践活动等多元化服务,增强他们的地域归属感、荣誉感和认同感,吸引和号召广大学子“春雁回巢”,为宝丰高质量发展提供人才支撑。

爱好摄影的王明理在加入宝丰县大学生联盟后,积极参与了联盟主席团竞选活动,并成功当选宣传部副部长。近日,他积极向党组织递交了入党申请书。“争取早日成为一名优秀的共产党员,为建设家乡、服务社会作出应有的贡献。”王明理说。

今日天气

白天到夜里小雪转阴天,偏北风3-4级,最高气温2℃,最低气温-2℃