

您的诉求“我”来关注

平观新闻民呼必应掌上平台及时回应群众咨询

山日报社不断优化12345民呼必应掌上平台的诉求办结实效,平观新闻民呼必应掌上平台受到越来越多的关注。

2月21日,市民“喜乐”在平观新闻民呼必应掌上平台留言:新华路和顺路路口优化工程什么时候开始施工?能按原计划6月份之前建好吗?

很快,市住房和城乡建设局通过12345民呼必应中心回复:去年12月,我市启动了27个道路交叉口优化改造工程。两家施工单位及监理单位已经到位,按照市委、市政府要求正进一步进行设计优化,待设计优化完成并上报市政府审核批示后3个月内完成相应施工任务。

2月16日,市民在平观新闻民呼必应掌上平台留言:想咨询平顶山有没有汽车违章随手拍的平台,通过市民共同

参与来解决汽车乱停乱放现象。

市民的这一咨询很快得到了市城市管理局的回复:非常感谢市民对城市管理的关心、关注。市民可以登录微信公众号“平顶山市城市管理综合执法局”,上传车辆违停照片,要求前、后、侧最少3张清晰照片,有明显参照物。

日前,高新区遵化店镇居民刘某通过平观新闻后台咨询双女家庭政策:高新区对双女家庭是否还有补贴,如何申报?

遵化店镇对此进行了及时回复:双女户奖励补助申报条件:一、父母双方必须是农业户口(从非农业户口转入的不行);二、有二胎准生证或二胎审批表;三、有结婚证证明。符合以上条件者才能享受双女户奖励补助。

平观新闻民呼必应平台是12345

民呼必应的掌上平台,市民通过下载平顶山日报社官方手机客户端平观新闻即可在页面醒目位置看到12345民呼必应按钮,点击进入即可在“我要投诉”频道上传咨询、投诉、建议等诉求。平顶山日报社12345民呼必应掌上服务平台团队有专门工作人员,每天按照市政府出台的《平顶山市民呼必应工作规则》要求,对诉求进行审核。审核通过的诉求即可在平观新闻民呼必应平台得到显示,同时12345民呼必应中心也将同步收到诉求,并按照形成诉求工单、下发相关办理单位、上传办理情况、回访等形式完善市民诉求办理流程。

此外,平顶山日报社12345民呼必应掌上服务平台团队将根据市民诉求办理情况进行追踪报道。

架起党委、政府和群众的“暖心桥”

舞钢市12345热线去年受理诉求11073件

本报讯(记者王代诺 毛玺玺)“行政大厅站到了。”2月24日,舞钢市1路公交车试运营新线路的第10天,随着报站声落下,市民开始有序下车。“这儿增设了站点,方便多了。”乘客李女士说。

而此前,1路车并不在行政大厅停靠。因为一个热线电话,该市的客运公司作出了暖心改变,这事儿要从半个月前说起。

2月7日上午,舞钢市民夏女士拨打12345热线反映:建议1路、2路公交车增设(舞钢)市一高、行政大厅等站点。

“近年来,新区建设日趋完善,很多事业单位已搬迁至新区办公,一些小区也陆续有居民入住,但通往新区的公交车仅有9路,希望公交线路紧跟城市发展,方便群众出行。”夏女士说。

接到夏女士诉求,舞钢市12345政务服务热线向政府主管领导汇报后立即转派至交警部门研判解决。

经过对新区道路、小区、学校周边人员往来密集程度的勘察以及意见征集、专题研究等,钢城客运公司结合实际调整了公交运营路线,并于2月10日发

布调整公交线路公告。调整后,1路公交车新增行政大厅、舞钢市财政局、建业东门3个站点,9路公交车增设舞钢市一高、舞钢市七小两个站点。

“12345热线真管用!我就是打了一个电话,3天就调整了公交线路,下次有事我还要向你们反映。”夏女士再次拨打舞钢市12345政务服务热线表示感谢。

“主要领导对热线办理很重视,我们每天都上报群众诉求。”舞钢市12345热线负责人穆春喜说,今年以来,该市12345政务服务热线以“能力作风建设年”活动为抓手,进一步完善热线工作机制,实行“日报告,周分析,月通报”制度,每日将热线汇总分类上报舞钢市政府主要领导;每周对热线进行分析,形成《热点难点聚焦》,为领导决策提供参考;每月将办理情况排名通报,督促承办单位提升办理效率及质量,力争做到“事事有着落,件件有回音”,切实做好群众的“暖心桥”。

去年,舞钢市12345热线共受理各类来电件11073件,现场回复7024件,受理交办4041件,办结率100%,满意率98.98%。

市12345民呼必应各平台

来电诉求简报

上周期(2月14日至20日),12345民呼必应各平台共接收各类诉求12552次,环比增加3.31%;受理4489件,环比增加8.75%;登记交办1264件,环比增加19.31%。这些数据包括12345民呼必应热线、12328交通运输服务监督热线、12315消费者投诉举报热线、12333劳动保障热线、12348公共法律服务热线、微信公众号留言、地方领导留言板市长板块、全国政务服务一体化平台留言以及平顶山日报社平观新闻12345民呼必应平台。

按照诉求分类,12345民呼必应热线中咨询类有2015件,投诉类有1522件,求助类有940件,建议类有125件,举报10件,表扬感谢1件,其他10件。按照行业分类,群众诉求排在前三位的分别为卫生健康类1366件,占比23.7%;城市管理类546件,占比9.4%;政务服务类472件,占比8.1%;农村管理类405件,占比7.0%;劳动和社会保障类361件,占比6.2%。

此外,上周期共受理市民有关疫情防控类诉求1246件,较此前一周期的数据有所上升,主要包括离平返平疫情防控政策、健康码咨询、疫苗接种咨询等;在营商环境类诉求中,共有涉及企业类诉求85条,与前期相比数据也有所上升,主要是预付卡消费、企业登记咨询、商品质量等问题;在行政执法监督类诉求中,共涉及行政执法监督类诉求99条,较此前数据有所下降,主要涉及工作效率、执法方式、政务服务质量等方面的问题。(毛玺玺 王代诺 整理)



本报讯(记者毛玺玺 王代诺)“将咨询、投诉、建议等通过图片、视频、音频等形式一键上传,市民实现‘掌上呼’,平台内容公开可见,促使各相关单位及时‘应’,掌上平台对走好网上群众路线、做好基层社会治理、推动相关单位能力作风建设发挥了越来越重要的作用。”2月24日,市热线办主任王群星说。

凌晨4点化解高压线起火险情

——汝州市12345热线除隐患小记

2月24日中午,微风和煦,汝州市12345热线中心话务员赵哲伟经过郑宝路口西侧的高压电线附近时不禁想起几天前凌晨一个惊心动魄的电话。

“郑宝路口西侧有根高压电线着火了!你们赶紧来看一下吧!”2月17日凌晨4点,群众急促的话语打破了汝州市12345热线中心的宁静。

“收到!我们马上处理!”险情就是命令。挂断电话,赵哲伟立即拨通了国网汝州供电公司的专线电话,沟通有关情况。

不到半个小时,汝州供电公司工作人员就赶到了事发现场。台区经理宋二伟等人到现场核实发现,是10千伏郭4板郭南线A相接地点接地引起的短路。事故可能影响到较大范围的群众用电、用水问题。

为尽可能减少财产损失以及对群众生产生活造成的影响,赵哲伟立即向带班领导和供电公司有关负责人汇报。经过3个多小时的连夜施工,失火高压线路顺利完成修复,周边区域恢复供电。

为切实做好“民呼必应”工作,汝州市12345政务服务热线中心制定了“接听席”“回访席”“督办席”等岗位职责,将接诉处理过程制度化、标准化,以提升工作效率、服务水准。为及时有效处置紧急突发事件,该中心对工作人员进行常态化业务培训,提高处突能力;同时与公安、应急、消防、供电等部门形成联动机制,坚持特事特办、急事即办,全力服务一方百姓。

(本报记者 王代诺 毛玺玺)

记者追访



东环路北段铁路桥下渗水管道铺成

2月24日,市区东环路北段铁路桥下路面已无渗水。日前,不少群众通过12345民呼必

应平台反映东环路铁路桥下积水。经市热线办和本报记者跟进,市政维修二队积极组织施工人查找渗水源头,并

对渗水管道加深、管径加大。目前,新的渗水管道已铺好,路面已无渗水。本报记者 王代诺 摄

强化理论武装 增强实干本领

卫东区委巡察办开展“集中学习月”活动

本报讯(记者王孟鹤)“我们刚刚结束了九届区委第一轮巡察反馈工作,充分利用这个空档期,组织巡察干部集中‘充电’,通过全员大学习、大讨论,促进干部能力大提升、工作大进步,以扎实的理论功底和过硬的业务水平,开启巡察工作新局面。”2月24日,卫东区委巡察办主任景利英说。

为认真落实省委“能力作风建设年”活动部署,不断提高巡察干部政治素养和业务能力,扎实提升巡察工作质

效,卫东区委巡察办精心组织了“集中学习月”活动,切实强化理论武装,增强实干本领。

“集中学习月”结束后,巡察办将对全体干部进行集中测试,通过测试检验学习成果、查找学习短板,达到以考促学、学用结合的学习目的,进一步激发巡察干部学习的自觉性以及把学习成果转化为改进工作思路举措的主动性,实现学习工作双促进,不断提高巡察工作水平。”卫东区委巡察办相关负责人说。

新华警方侦破一起连续盗窃电动车案

本报讯(记者卢晓兵)2月24日,记者从市公安局了解到,新华公安分局近日侦破一起连续盗窃电动车案,成功将嫌疑人王某抓获。

一天内收到两起电动车被盗报案,民警经过视频侦查,发现两起案件系同一嫌疑人作案。2月21日,市公安局新华分局西市场派出所成功将嫌疑人王某抓获。

2月20日8时许,在该派出所辖区南岗小区居住的群众王某报警称:19日晚上将自己的电动车停在楼下,早上却发现电车不见了。接警后,民警立即赶

往现场调查,就在此时,三环佳苑小区一居民报警称,自己的电动车不见了。

一天连续发生两起电动车被盗案件,所长阮红军高度重视,立即成立专案组开展调查工作。经过视频追踪,嫌疑人进入某村后消失在监控中。民警随即在该村庄进行摸排走访,在一废品收购站找到王某丢失的电动车。根据废品收购站老板的供述,于2月21日上午成功将嫌疑人刘某抓获。

经审讯,嫌疑人刘某对两起盗窃电动车的犯罪行为供认不讳。目前,该案在进一步侦办中。

香山街道筹备组志愿服务进乡村

本报讯(记者毛玺玺 通讯员胡晓丽)2月23日,新华区香山街道筹备组连庄村的村民笑容盈盈。在这里,香山街道筹备组组织的学雷锋志愿服务活动正在开展。

当天,连庄村组织学雷锋活动志愿者身穿“红马甲”走村入户送爱心,免费为村民理发、贴手机保护膜以及清洗、修理眼镜。其中,理发摊位最热闹,尤其受老年人的欢迎。

“现在理个发都要十几、二十块钱呢,人家不仅不要钱,还上门来服务。这个活动关爱我们老年人,满足了我们的实实在在的需求,很好!”新华区香山街道筹备组连

庄村村民连得才高兴地说。

除了给来到现场的村民服务外,志愿者还来到行动不便的老党员边家中,上门为老人理发。“他也出不了门,我经常是用推车给他简单推一下,看不清楚也理不好,这下理得干干净净,真是谢谢你们了!”看着志愿者认真理发,边坤的老伴吕占梅连声道谢。

“群众需要的就是我们着力要做的,受群众欢迎的就是我们要持续开展。接下来,我们要开展更多便民志愿服务,不断提升人民群众的获得感和幸福感。”香山街道筹备组党组书记宋可夫说。

变企业“大海捞针”找政策为政策“精准定位”追企业

舞钢市将惠企政策送上门讲明白

本报讯(记者杨德坤)“这是专门为你们制作的‘明白卡’,今年与你们企业相关的优惠政策都列在上面,主要包括争取规上工业满负荷生产奖励、高质量发展专项资金、机器换人、智能工厂这4类惠企资金和项目,如需配合请与我们联系。”2月24日,舞钢市工信局局长张辉程带领单位业务骨干深入辖区企业神州重工公司将一张惠企政策“明白卡”送到企业负责人手中,并面对面向其宣讲本年度在工信、科技领域可以争取的惠企政策和资金支持,“一张专属于你们公司的明白卡,瞬间让今年的努力方向清清楚楚,政府还指定了专属的助企管家为我们服务,考虑真周全、服务很到位。”企业负责人侯国亭感激地说。

新年伊始,为加大惠企政策宣传力度,推动惠企政策及早落地落实,舞钢市由工信部门牵头,组织业务骨干认真研读国家、省、市出台的“一揽子”惠企政策,并结合辖区规上工业企业实际进行精准比对和精准匹配,最终凝结印制成惠企政策明白卡,一企一卡,第一时间送到企业相关负责人手中。明白卡上详细告知相关企业本年度对应惠企政策的申报条件和奖补内容,面对面、手把手精准指导企业向上级争取,一改过去企业“大海捞针”找政策为政策“精准定位”追企业,切实打通政策兑现的“最后一公里”。

在具体实施执行过程中,该市以“4个专”做好惠企政策的梳理、筛选、宣讲,

即专班研读,组织工信部门10名业务科长利用一周时间,认真研读国家、省、市出台的上百份政策文本,从中精挑细选、量体裁别,厘清申报条件和流程,让业务科长自己先当政策行家;专门配对,面对各类惠企政策的上千个文件和5000多页政策压缩包,该市由工信部门在充分摸清辖区规上工业企业的生产经营状况的基础上,从“政策包”中梳理筛选出适合企业的对应政策并进行精准匹配,然后“一企一卡”制作成惠企政策明白卡;专人宣讲,为避免政策瞒骗,该市组织4个专门指导组深入企业,向企业负责人和具体业务员宣讲,可以享受的政策直接讲明申报要求,暂时达不到享受条件的指明路径、认真培育;专人服务,由工信局局长担任总服务

管家,抽调工信和科技部门业务骨干为政策服务管家,让企业知晓政策找到人,服务管家随时接受企业问询并定时主动上门指导政策申报。

“一企一卡”惠企政策实施以来,该市已为62家规上工业企业筛选出可精准操作的条款达28条,为企业谋划发展、组织生产大大节省了成本、提高了效率,并营造出了以实际行动重视企业、关爱企业、尊重企业家的浓厚营商环境。其中,为泰重工组织申报的“河南省首台(套)重大技术装备”项目已通过验收,正在组织舞钢公司申报的“河南省第二批产业研究院”项目将为引领钢铁行业强势发展起到关键作用,贴心的政策、暖心的服务,让相关企业和企业家交口称赞。



加强麦田管理

2月24日下午,村民在石龙区人民路街道何庄村村头的麦田除草。时下正是小麦、油菜等作物

生长的关键时期,近日我市天气晴好,气温较高,为确保今年夏粮丰收,该区农民抓住农时春管有利时机,对冬小麦进行施肥、灌溉、除草、治虫、中耕等田间管理。本报记者 闫增旗 摄