

2月份全市民呼必应工作考核结果出炉

## 舞钢在各分中心排名第一

**本报讯**（记者王代诺 毛玺玺）3月24日，市政府热线办通报了今年2月份全市12345民呼必应热线工作情况。

2月份，市12345民呼必应热线平台共受理各类来电、来信50275件。其中，接听电话50036人次，登记交办6983件，已办结6847件，办结率98%，满意率97%；网

络平台受理交办238件，按时办结回复238件，办理回复率100%。市12345民呼必应热线工作实时量化考核结果显示，各分中心排名中舞钢市第一，郟县落后。

12345热线电话（含公众号）受理25475人次，登记交办5683件，已办结5681件，办结率99%，满意率97%，超期

未办结工单两件。留号并行热线电话中，12315消费者投诉举报热线共接听来电4146人次，登记交办1012件，已办结864件，按期办结率100%；12328交通运输服务监督热线共接听来电2995人次，登记交办289件，已办结289件，按期办结率100%；12333社保查询热线共接听

来电16103人次；12348法律咨询热线共解答群众法律咨询1317人次。

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238件，按时办结回复238件。

2月份全市12345民呼必应热线工作情况如下：

各分中心热线办理考核情况表

网络单位	考核总分	排名
舞钢市	93	1
宝丰县	90.97	2
叶县	90.93	3
汝州市	90.9	4
鲁山县	90.89	5
郟县	90.83	6

各区热线办理考核情况表

网络单位	考核总分	排名
石龙区	86.5	1
卫东区	85.38	2
新华区	84.24	3
湛河区	83.82	4
高新区	83.76	5
示范区	82.63	6

各乡镇（街道、管委会）热线办理考核情况表

网络单位	考核总分	排名
卫东区建设路街道办事处	87.17	1
卫东区东安路街道办事处	87.15	2
新华区西市场街道办事处	86.58	3
新华区新新街街道办事处	86.5	4
卫东区东工人街街道办事处	86.5	4
卫东区东高皇街道办事处	86.5	4
卫东区优越路街道办事处	86.46	7
卫东区鸿鹰街道办事处	86.43	8
卫东区五一一路街道办事处	86.35	9
卫东区北环街道办事处	85.98	10
卫东区东环路街道办事处	85.78	11
湛河区马庄街道办事处	85.75	12
新华区青石山街道办事处	85.5	13
示范区滨湖街道办事处	85.5	13
湛河区河滨街道办事处	84.19	15
高新区皇台街道办事处	84	16
新华区焦店镇人民政府	83.5	17
新华区曙光街道办事处	82.02	18
湛河区姚孟街道办事处	82	19
示范区滎阳镇人民政府	82	19
湛河区九里山街道办事处	81.95	21
示范区应滨街道办事处	81.5	22
湛河区轻工路街道办事处	81.3	23
新华区光明路街道办事处	81	24
湛河区荆山街道办事处	81	24
示范区湖滨路街道办事处	80.89	26
新华区中兴路街道办事处	80.67	27
湛河区南环路街道办事处	80.62	28
新华区湛北路街道办事处	80.46	29
新华区矿工路街道办事处	80.33	30
湛河区北渡街道办事处	80.29	31
新华区香山管委会	80.08	32
新华区西高皇街道办事处	78.6	33
湛河区曹镇乡人民政府	75.21	34

**本报讯**（记者王孟鹤）3月23日是世界气象日，今年的主题为“早预警、早行动：气象水文气候信息，助力防灾减灾”。市气象局于近日发布了我市主要气象灾害与防御知识，呼吁广大市民及相关单位共同关注气象，共建平安鹰城。

### 一、暴雨

暴雨是指短时间内产生较强降雨的天气现象。暴雨来势凶猛，会引起江河泛滥，常常冲毁堤坝、房屋、道路、桥梁，淹没田野，也会引起山洪暴发、泥石流和山体滑坡，造成严重的生命财产损失。

暴雨等级划分表：（单位：毫米）					
天气	24小时	12小时	6小时	3小时	1小时
暴雨	50.0-99.9	30.0-69.9	25.0-59.9	20.0-39.9	16.0-29.9
大暴雨	100.0-250.0	70.0-140.0	60.0-100.0	40.0-80.0	30.0-50.0
特大暴雨	>250.0	>140.0	>100.0	>80.0	>50.0

不同时段内的降水量，对应的暴雨级别是不一样的。例如：24小时降水量达到50毫米，我们定义为暴雨，如果这50毫米的降水量出现在一个小时内，那么这场降雨就属大暴雨。

#### 暴雨防御指南：

- 平房或者底层居民家中一旦发现室外积水可能漫进屋内，应及时切断电源，防止触电伤人。
- 不要将垃圾、杂物等丢入下水道，以防下水道堵塞，造成暴雨时积水成灾。
- 户外人员密切关注天气资讯，在即将或者已经出现暴雨天气时立即转移到地势高的地方暂避，切不可在山沟等低洼地带停留。

### 二、暴雪

暴雪是指24小时内降雪量达10毫米以上，且降雪持续，对交通或者农牧业有较大影响的一种灾害性天气。一般来说，积雪深度是降雪量的8-10倍，为了方便换算，可以认为1毫米降水量的降雪大约形成1厘米的积雪。

#### 暴雪防御指南：

- 加固棚架等易被雪压垮的临时搭建物，减少不必要的户外活动。
- 必要时飞机暂停起降，火车暂停运行，高速公路暂时封闭。
- 做好道路清扫和积雪融化工作。

### 三、道路结冰

道路结冰是指降水，如雨、雪、冻雨或雾滴，碰到温度低于0℃的地面而出现的积雪或结冰现象。通常包括冻结的

## 共同关注气象 共建平安鹰城

市气象局发布我市主要气象灾害与防御知识

残雪、凹凸的冰辙、融雪水或其他原因造成的道路积水在寒冷冬季形成的坚硬冰层。一般来说，寒冬腊月，当出现大范围强冷空气活动引起气温下降的寒潮天气时，如果伴有雨雪，最容易发生道路结冰现象。

#### 道路结冰防御指南：

- 行人减少外出，必须外出时注意防滑。
- 驾驶员应当注意路况，安全行驶。
- 交通、公安等部门要按照职责做好道路结冰应对准备工作。

### 四、冰雹

冰雹是一种固态降水物。系球形或圆锥形的冰块，由透明层和不透明层相间组成。直径一般为5-50毫米，最大的可达10厘米以上。冰雹的直径越大，破坏力就越大。冰雹常砸坏庄稼，威胁人畜安全，是一种严重的自然灾害。

#### 防御指南：

- 户外行人立即到安全的地方暂避。
- 驱赶家禽、牲畜进入有顶篷的场所，妥善保护易受冰雹袭击的汽车等室外物品或者设备。
- 注意防御冰雹天气伴随的雷电灾害。

### 五、大风

瞬时风速达到或超过17.0米/秒的风（风力等级8级），可折毁小树枝，人迎风前行感觉阻力甚大。

#### 防御指南：

- 及时加固大棚。
- 加固塘坝，防止大风袭击造成堤坝垮塌。
- 检查农业电力设施，确保用电安全和机械设备正常运转。

### 六、雷电

雷电是一种大气自然现象，有时会造成严重的自然灾害，危及人民生命和财产的安全。

#### 雷电防御指南：

- 在空旷地不要打伞、接打手机等。
- 切断危险电源，不要在树下、电线杆下、塔吊下避雨。
- 尽量不要使用无防雷装置或者防雷装置不完备的电视电话等电器。

### 七、寒潮

寒潮是指冬半年引起大范围强烈降温、大风天气，常伴有雨、雪的大规模冷空气活动，一般来说，气象部门规定气温在24小时内迅速下降达8℃以上的天气，且最低气温在4℃以下，并伴有5-7级大风，就可认为寒潮发生。

#### 寒潮的危害：

- 寒潮对农业的影响最大，它带来的强降温超过农作物的耐寒能力时，就会使农作物发生冻害。
- 寒潮和强冷空气通常带来大风、降温、雨雪冰冻天气，这几个方面都会对交通产生严重影响。

### 八、高温

高温是指最高气温达到35℃以上的天气现象，达到或超过37℃以上时称酷暑。连续高温热浪，使人们生理、心理不能适应，甚至引发疾病或死亡。同时，高温热浪影响植物生长发育，使农业减产；高温还使用水、用电急剧上升，从而给人们生活、生产带来很大影响。

气温与体感温度：为什么大热天走在大街上感觉到的温度，明显比气象部门公布的实况温度高？这是气温和体感温度的差异造成的。实况温度指的是地面1.5米高的百叶箱里测得的温度。测温必须在比较空旷的地方完成，温度计又高于地面1.5米，而且放在百叶箱中，避免了太阳直射。这是世界气象组织统一规定的标准，这样测得的温度才是气象学上所说的气温，即大自然状态下的空气流动温度。据观察，夏季晴天里，水泥地上的温度比百叶箱里平均高出4℃，草地上的温度则平均高出3℃。到了冬季，则往往相反，室外的寒风温度低于百叶箱内的实况温度。

#### 夏天高温容易中暑，中暑了应该怎么办：

- 抬到阴凉处。
- 用毛巾浸热水敷肺腹部，并口服藿香正气水。

### 九、雾和霾

霾是一种大量极细微的干尘粒（烟粒、尘粒、盐粒等）均匀地浮游在空中，使水平能见度小于10千米的空气普遍浑浊现象。

雾是大量微小水滴悬浮空中，常呈乳白色，使水平能见度小于10千米。

#### 雾分三个等级：

- 雾：能见度0.5千米到10千米
- 浓雾：能见度0.05千米到0.5千米
- 强浓雾：能见度小于0.05千米

#### 雾和霾的区别：

主要在于水分含量的大小：相对湿度达到90%以上的叫雾，相对湿度低于80%的叫霾。80%-90%之间的，是雾和霾的混合物，但主要成分是霾。

如果目标物的水平能见度降低到1千米以内就是雾；水平能见度在1千米到10千米的，称为轻雾或霾；水平能见度小于10千米，且是灰尘颗粒造成的，就是霾或灰霾。

#### 雾的颜色是乳白色、青白色，霾则是黄色、橙灰色。

PM10是大气中直径等于或小于10微米的微粒，又称为可吸入颗粒物或飘尘。

#### PM2.5是大气中直径等于或小于2.5微米的微粒。

#### 防御指南：

- 机场、高速公路、轮渡码头等单位加强交通管理，保障安全。
- 驾驶人根据雾天行驶规定，采取雾天预防措施，谨慎驾驶。
- 人员减少户外活动，呼吸道疾病患者尽量避免外出，外出时可戴上口罩。

### 十、霜冻

霜冻指在春季作物进入生长期，或者是在秋季作物尚未停止生长的时候，夜间或清晨出现的足以使作物遭受冻害或死亡的短时间的低温天气。出现霜冻时可能有霜，也可能无霜。无霜时突然到来的低温，也会冻伤植物，使植物枯萎、死亡，变成黑色，称为黑霜。通常在晴朗、无风、低温的条件下容易发生霜冻。

秋季出现的第一次霜冻称为初霜冻，初霜冻愈早对作物的危害愈大。

#### 防御指南：

- 灌溉法。在霜冻发生的前一天灌水，保温效果较好。灌水后土壤中的水分含量高，气体相对较少，土壤热容量大，土壤升降幅度小，发生霜冻后危害小。

烟熏法。即燃烧草柴等发烟物体，在作物上面形成烟雾，使降温减慢，并能增加株间温度。一般熏烟能达到增温0.5℃到2.0℃的效果。

#### 覆盖法。

即用草帘、席子、草灰、尼龙布、作物秸秆、纸张等覆盖，或用土覆盖，可使地面热量不易散失。

记者 追访

## 地锁占用消防通道？拆！

**本报讯**（记者毛玺玺 王代诺）“有居民在消防通道上私自安装地锁，占用消防通道停车，希望有关部门尽快核实解决。”日前，市民通过12345民呼必应热线反映新华区西高皇街道园林路社区高皇花园小区存在的这一问题。

市政府热线办迅速形成诉求工单，下派至新华区政府热线办，该区热线办向西高皇街道下发指令。“民生无小事，安全是关键。这确实是个安全隐患，小区安全需要大家共同维护。”3月24日，西高皇街道办事处主任赵文婷说。

当即，西高皇街道按照“现场核实、下发通知、联合执法”等环节对问题进行了了解。经现场核查，群众反映问题确实存在，西高皇街道张贴关于规范和加强居民住宅小区消防车通道管理工作的通告，并在小区居民微信群发出群公告，要求限期自行拆除地锁，若不拆除，消防、应急、执法等部门将进行强制拆除。

“限定拆除的日期到了后，我们街道联合区消防队、区城管执法局等部门立即对高皇花园内违规安装占用消防通道的地

锁进行了拆除，一天时间把30多个地锁都拆除干净了。”西高皇街道党工委政法委员、武装部长韩冰说。

街道的做法得到小区居民的称赞。“小区道路被业主私自安装地锁，用来抢占车位，一旦发生火灾，消防车怎么进来？我们非常支持街道对这些现象强制执行制止。”家住高皇花园小区的居民王先生说。

据韩冰介绍，这种情况是由于小区车位紧缺，没有物业，日常管理不太规范造成的。“拆除群众诉求中反映的地锁，解决的只是一个问题，但是如果没物业或者物业不规范，还会有其他问题出现，解决群众的诉求不仅要解决‘已经出现的’，还要用心治‘未病’。”赵文婷说。

心系民生，举一反三。连日来，西高皇街道在全街道对占用消防通道安装地锁的情况进行了全方位排查，一经发现立即解决，同时启动了在高皇花园小区成立业委会、推选物业公司等工作。“不仅要发现问题、解决问题，还要努力管中窥豹、未雨绸缪，从源头解决问题，争取做到‘发现一个问题、解决一片问题’。”赵文婷说。

市12345民呼必应各平台

## 来电诉求简报

3月14日至20日，市12345民呼必应各平台共接到各类诉求14183次，受理5102件，登记交办962件。

按照诉求分类：12345热线中，咨询类2287件，投诉类1703件，求助类1148件，建议类94件，举报类32件，表扬感谢类13件，其他14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1087件，占比17%；公共服务类952件，占比14.9%；城市管理类646件，占比10.1%；政务服务类513件，占比8%；农村管理类408件，占比6.3%。其中，上周期热点主要在公共服务类诉求方面，反映较多的是供暖、供水、

网络与通信等问题，其中因气温下降，延期供暖相关诉求数有大幅上升。

此外，上周期市12345民呼必应各平台共受理疫情防控类诉求1009件，较上期数据有大幅上升，主要包括离平返平疫情防控政策咨询、健康码咨询、核酸检测咨询等。

在营商环境类诉求中，共有涉及企业类诉求126件，较上期数据略有上升，主要是预付卡消费、企业登记咨询、商品质量等问题。行政执法监督类诉求共109件，与上期数据基本持平，主要涉及工作效率、执法方式、政务服务质量等方面问题。

（毛玺玺 王代诺 整理）