

# 昔日“小宝蹭饭” 如今“小宝送面”

## “民呼必应”牵线小宝爱心继续流淌

本报讯(记者毛玺玺 王代诺)“上一次,小宝来俺街道西果店村宣传水席,帮助老人能继续在长者饭堂吃饭;这次又来给疫情防控一线工作人员送面,真是有爱心!”5月8日,新华区青石山街道办事处主任吴斌说。

吴斌说的“小宝”叫贾宝,今年28岁,鲁山张官营人,是一位返乡创业者,在家人经营的河南面子食品有限公司负责销售运营工作。同时,贾宝还是一位抖音平台视频达人,他开办的抖音账号“小宝蹭饭寻故事”人气很高。

3月9日,贾宝通过平观新闻手机客户端12345民呼必应专栏表达了想为家乡代言、帮助销售家乡农副产品的愿望。

3月11日上午,平台受理了贾宝的诉求,并回访了解情况。

3月14日,鲁山县热线办回复了贾宝的诉求:鲁山县热线办工作人员已跟反映人沟通,并已向其提供了宣传部的联系方式。

随后,记者与贾宝建立了联系。12345民呼必应平台帮助了贾宝,很快贾宝在民呼必应平台牵线下,又帮助了民呼必应平台的一位求助者。

4月7日,平观新闻民呼必应频道后台收到了一位驻村第一书记的诉求说:“我是新华区青石山街道西果店村第一书记谭皖豫,我们村2021年成立了长者饭堂,专门为村里80岁以上老人提供免费早餐。可是受疫情等因素影响,我们村的集体经济农家水席生意惨淡,目前收入已无法支撑长者饭堂继续为老年人服务。我们很着急,希望能够得到帮助,助力长者饭堂坚持下去。”

记者受理这一诉求后,想到了贾宝。了解情况后,贾宝一口答应,迅速前往西果店村水席“蹭饭”,并在抖音平台扩散宣传。在市12345民呼必应平台、平顶山日报社媒体平台和“小宝蹭饭寻故事”抖音平台帮助下,西果店村水席有了起色,很多爱心人士开始关注该村水席。

5月1日,西果店村长者饭堂重启,村里20多位80岁以上老人又吃上了免费早餐。

故事还未结束,爱心还将继续。

近日,我市疫情形势严峻复杂,基层一线疫情防控人员坚守岗位。贾宝的心再次被牵动,“我第一个想到的就是长者饭堂的老年人和西果店村的基层防疫工作者。”贾宝说。

5月7日,贾宝拿到了“通行证”,立刻为青石山街道西果店村送去了几箱自家面条厂的“面子面”。“有疫情,不方便辗转,没有去探望老人们,也没有一我去疫情防控卡点,我把面统一送到了西果店村和新华区商务局。”贾宝说。

贾宝送来的爱心面来头不小,其制作工艺属于非物质文化遗产。贾宝说:“几箱面不多,我是想把爱心传递下去。别人帮了我,我也要帮助人,让爱流淌。”



为战“疫”奉献温柔“她”力量

## 12315接线员6天接收诉求1220件

本报讯(记者王代诺 毛玺玺)“您好,这里是平顶山市12315指挥中心,请问您有什么问题……”自我市本轮新冠疫情发生以来,市市场监管局12315指挥中心此起彼伏地响起。

2019年底,我市12315热线并入市政府12345热线中心。2020年12月,我市12345民呼必应平台系统试运行,12315消费者投诉热线正式与12345政务服务热线合署办公,统一管理。2021年,12315热线在市政府热线办的座席话务员增加至13人,24小时接听群众诉求。

5月6日以来,面对突如其来的新冠肺炎疫情,商品和服务成为投诉举报重点。为有效回应群众诉求,12315指挥中心全员上岗,领导带班,及时解决商品价格、防护用品等民生、热点问题,保证市民的电话能得到及时接听、处理。

为保护12315热线24小时畅通,该中心接线员克服交通不便等诸多困难,有的骑车30多公里来上班,有的白天夜晚连轴转工作

48小时。疫情防控形势严峻复杂,工作人员面临着一旦出了家门近期就回不了家的选择。这时候,90后接线员范沛洁主动请缨:“主任,我一个人在家,趁现在能出去,让我回单位值班吧。”

在范沛洁的带头下,有两名同志也放弃休息日,要求到单位上班。连日来,12315热线中心平均每天接听200多个电话,日话务量最多时有300多个。接线的姑娘们笑着说:“一天下来,耳膜都要炸了。”可她们依然坚持对每一次来电都仔细询问、耐心答复,特别是与疫情有关的诉求都立即登记并转、立即报告。

5月6日至5月11日,12315热线共接收各类诉求1220件。其中,消费者咨询819件,投诉举报401件,其中与疫情有关的投诉举报超过了60%。所接咨询均现场答复,接到的投诉举报均第一时间分流转办,第一时间调度督办,确保了疫情期间市场稳定。

### 市12345民呼必应各平台

### 来电诉求简报

上周(5月2日至8日)共接听来电14990次,环比增加4.17%;受理8554件,环比增加11.77%;登记交办961件,环比减少18.49%(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、平观新闻12345民呼必应专栏)。

占比41.37%;政务服务类459,占比3.06%;城市管理类396件,占比2.64%;农村管理类272件,占比1.81%;公共服务类231件,占比1.54%。其中,疫情防控类诉求共受理5965件,较上期数据有所上升,主要包括疫情防控相关政策、全民核酸检测、健康码扫码咨询等。涉及企业类诉求共117条,较上期数据有所上升,主要是占道经营、消费者权益、预付卡消费等问题。涉及行政执法监督类诉求共51件,较上期数据有所下降,主要涉及工作效率、执法方式、政务服务质量等方面的问题。(王代诺 毛玺玺 整理)

## 市热线办积极回应疫情防控类诉求

本报讯(记者王代诺 毛玺玺)“疫情防控期间,对于咨询类诉求,我们都第一时间回复,最大限度地为群众提供方便。”5月12日,市政府热线办工作人员孙建广说。

市12345民呼必应热线中心承担着全市政务服务“总客服”的角色。为有效应对复杂严峻的疫情防控形势和突发情况,12345民呼必应热线中心主动作为,组织青年团员和话务骨干人员坚守岗位,第一时间接听、转办、回应群众诉求,确保疫情期间热线服务“不停摆”。

为更好地做好疫情期间群众诉求的办理,市热线办与市疫情防控指挥部建立联动机制,每日更新疫情防控政策,做好服务知识储备;同时利用12345微信公众号、平顶山市政府网站、平顶山日报等渠道发布涉疫政策,

方便群众了解相关情况。

更重要的,市12345民呼必应热线中心还建立了特事特办渠道,针对遇到的返乡人员管理、交通运输等方面的紧急诉求,及时与卫生、交通、疫情防控等部门沟通对接,加快协调处理。

此外,市热线办还从各县(市、区)、市直单位抽调一线工作人员补充到热线接听岗位,增强接听服务力量。

“12345民呼必应热线中心根据市疫情防控指挥部办公室为梳理提供的最新疫情防控类政策对热线员进行了培训,要求熟知熟记、及时更新、快速回应。”市政府热线办主任王群星说。

仅今年3月份以来,12345热线就接听受理疫情相关来电诉求37000余件,办结率100%,满意率98%以上,架起了服务群众的“连心桥”。

### 平顶山市民呼必应指挥中心提醒

## 12345民呼必应多平台为您服务

本报讯(记者毛玺玺 王代诺)5月11日,市民呼必应指挥中心有关负责人提醒,本轮疫情发生以来,市12345民呼必应热线一直处于超负荷运行状态,市民群众如有诉求,也可以通过市长信箱、平顶山12345微信公

众号、平观新闻手机客户端12345民呼必应专栏等渠道留言。市民通过上述渠道反映的紧急类诉求,市12345民呼必应指挥中心将在第一时间协调相关单位办理。

## 中兴路街道临时党支部战“疫”前线显担当

本报讯(记者毛玺玺 通讯员周彭辉)“明天的核酸采集,早上6点正式开始,大家要继续打起十二分精神,积极发挥好党员模范带头作用,按照各自职责分工把工作做好。”5月10日晚,中兴路街道文化宫社区第一临时党支部书记余洪涛与支部委员、各党小组组长快速梳理明确次日工作安排时说。

为有效提升社区疫情防控工作,确保政策第一时间落实,中兴路街道文化宫社区积极吸纳前来社区报到的各党政机关、事业单位党员干部职工、小区内的其他居民党员等,成立两个社区临时党支部,各支部分成3个党小组,充分发挥基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用,成为宣传发动的“前沿站”、一线防控的“指挥部”。

在临时党支部的带领下,该社区共有104名在职党员率先垂范,不畏艰险、冲锋在防控最前沿,充实到社区疫情防控工作岗位上,以实际行动践行共产党员的初心和使命。

“为统筹凝聚各方力量尽锐出战,全力以赴,我们成立临时党支部,下一步,街道各社区将结合工作实际,持续依托基层党建构筑前线‘桥头堡’,形成‘支部引领、党员带头、多方参与’的联防联控格局,坚决打赢这场疫情防控阻击战。”中兴路街道党工委书记陈雷说。

## 唱响抗疫战歌 凝聚磅礴力量

(上接第一版)指导和组织文艺工作者创作快板书、相声等抗疫主题短视频230多个,在网络平台上广为传播。

### 尽锐出战,防控一线展现担当

不仅吹响“集结号”,更打头阵冲在前。

5月6日晚上8点半,市委宣传部分机关党委、办公室接到市委组织部关于工作人员参与居住地社区疫情防控的通知,第一时间“排兵布阵”。为保证全市宣传工作正常开展,市委宣传部分机关党委7名干部职工组成应急值班突击队,实行闭环管理,吃住在工作单位,负责统筹协调全市抗“疫”宣传,其余干部职工全部下沉社区,奔赴防疫一线。

5月10日凌晨6点,在卫东区建设路街道黄楦村社区信德北院防疫卡点,政策研究室主任宋锋准时上岗。5天来,宋锋每日坚守志愿服务岗位6小时,对防疫工作已得心应手。得知社区两户独居老人不会用手机订菜,他主动每日帮忙订菜,并送菜上门。

新闻科的柳青同样用青春书写使命担当。本轮疫情开始后,她便舍下年幼的孩子,主动报名加入志愿者队伍。宣传防疫要求、查验健康码、指导居民登记扫码……哪里有需要,哪里就有她的身影。

胡发昌和冯俊卿都是有30年左右党龄的老党员,他们分守湛河区仪表厂家属院和西苑路东防

疫卡点。办公室的叶绿亚家住管控区常绿大岗城。管控第一天,她便化身“大白”,来到核酸检测现场,录入信息、维持秩序。

截至目前,就地下沉社区的市委宣传部分机关干部职工已累计开展志愿服务720小时,协调解决问题42件。同时,市文明办、市委网信办、市融媒体中心、市文化广电和旅游局、市文联、市社科联等宣传战线党员干部也冲锋在前,下沉社区开展防疫志愿服务。

### 凝聚合力,志愿先行筑牢防线

全民战“疫”,志愿先行。市委宣传部分机关、事业单位,特别是各级文明单位、文明校园、文明村镇等的工作人员在居住地就地转岗为志愿者,主动到居住地报到,参与疫情防控志愿服务。

当天,市内五区38个新时代文明实践中心(所、站)共接收报名志愿者3.69万人,其中党员志愿者2.87万人,社会志愿者0.82万人,志愿服务组织12个。通过对接社区,当天上

岗志愿者5272人次。

如何让志愿精神持续发光?精准对接,细化志愿服务岗位。各县(市、区)依托新时代文明实践中心(所、站),将志愿服务岗位细分为社区物资运送、物资保供和配药、社区核酸采样等类型;明确各个岗位志愿者职责,引导志愿者为“守护家园”贡献力量。

摸清诉求,划分志愿服务重点。将无主楼院和“五小”场所作为疫情防控志愿服务的重点场所加派力量,做好严防严控;将社区老、弱、病、残、孕等弱势群体,作为志愿服务的重点服务对象。

“各志愿者队伍都动起来了,疫情防控一线处处可见‘志愿红’。”市文明办有关负责人介绍,截至5月10日16时,全市12个新时代文明实践中心、151个实践所、2090个实践站累计接受报名志愿者9.5万人,其中党员志愿者6.5万人、社会志愿者1.7万人、专业志愿服务组织12个。按照就近就便原则,安排1.7万志愿者上岗参与卡点值守、排查独居老人、核酸检测点秩序维护等志愿服务活动。

疾风知劲草,烈火识真金。当前,我市疫情防控形势严峻复杂,在本轮疫情防控阻击战中,全市宣传系统上下贯通、步调一致、执行有力,展现出强大的动员力、组织力、凝聚力和战斗力;广大党员带头扛起政治责任,带头发挥先锋模范作用,带头落实防控措施,强担当、高标准,合力书写同心抗疫的高质量答卷。

(本报记者 曹晓雨)

## 上半年中小学教资考试面试延期

本报讯(记者田秀忠)5月10日,记者从市教育体育局获悉,鉴于当前我省疫情防控形势,为保障广大考生和涉考工作人员生命安全和身体健康,省教育厅经慎重研判并报请教育部研究同意,郑州、平顶

山、濮阳、许昌、商丘、周口6个考区原定5月14日至15日举行的2022年上半年中小学教师资格考试面试延期举行,合并至2022年下半年中小学教师资格考试面试一并组织实施,其他考区正常开考。

## 新华区住建局党员下沉基层 做实做细疫情防控工作

本报讯(记者毛玺玺)5月11日上午11点,在新华区光明路街道新街社区电业厂小区疫情防控卡点,核酸采样刚刚结束。新华区住建局分包该社区的班子成员韩新星、贺永生、史小亚、乔晓燕和光明路街道党工委组织委员刘广华,针对疫情防控工作中存在的薄弱环节一个商榷解决。

自从5月7日接到《关于区直机关、事业单位工作人员下沉参与村(社区)疫情防控工作的通知》后,新华区住建局不等不靠,迅速召开班子会议,核定下沉人员名单,迅速下沉到分包村、社区。

新华区住建局局长唐猛以以身作则,靠前指挥,每天巡查住建局分包的隔离点。

5月8日,刚入驻电业厂小区的史小亚发现,小区有两个检测点,居民队伍排成长龙,容易造成人员聚集。他立即和社区书记商量,将两个检测点搬到小区最南头,由南向北每次只喊两栋楼居民检测。由原来的每次检测人数二三百人,控制在50人以内,大大缩小了群众聚集人数,减少了交叉感染风险。

当前正值非常时期,严禁人员出入,给居民生活尤其是一些老年人带来了不便。下沉到社区的住建局工作人员樊保平耐心细致地做群众工作,并主动承担起为一些独居老人买菜买药的任务。

新华区住建局80后党员王竣下沉社区后被分配去做信息采集工作,穿着厚厚的“大白”服装,一天下来,汗水浸湿了头发,脸上被勒出红红的印子。吃饭的时候,身上的“大白”服装也从不脱下,“万一这时候有人来检测,我可以随时上岗!”王竣说。

“区住建局8个班子成员分别分包光明路街道建设街社区、新街社区两个社区的6个疫情防控卡点,这6个卡点小区人数均超过1300人,其中14个(单元)封控区,201个(单元)管控区,且老旧小区无主楼院多,不易管理,是诸多小区中的‘硬骨头’,我们以党建为引领,充分发挥党员模范带头作用,坚决打赢这场疫情防控战役。”唐猛说,截至目前,该局投入98名党员干部下沉“疫”线,担负起两个隔离点、31个村(社区)及建筑工地的防疫工作。

今日天气 白天到夜里阴天转小雨或零星小雨,东北风4-5级,阵风7级左右,夜里逐渐减小到2-3级,最高气温19℃,最低气温13℃