创文人人有责 市民积极建言

——民呼必应掌上平台上的“创文诉求”

创建文明城市人人有责，没有局外人，没有旁观者。不少市民通过平观新闻12345民呼必应掌上平台对创文工作留下诉求或者建言献策。市政府热线办积极受理，并形成诉求工单下发至各相关单位。

群众的诉求解决没有？各相关责任单位回应得咋样？8月4日，记者对平观新闻民呼必应频道近日部分回应情况进行了梳理。

市民“有事儿您说话”反映：我们是一个老旧小区，黄河路与开源路交叉口北100米路东（原酱菜厂家属院）之前有一个旱厕，2018年马庄街道马南社区把旱厕拆除了，此后我们只能到附近的公共厕所解决问题，现在公共厕所经常关门。希望政府把这个民生问题解决一下。

湛河区马庄街道通过市12345民呼必应中心回复：经了解，我单位严格按照我市创文创卫工作要求，拆除旱厕，并自行出资为附近居民建造公共厕所，东西临近各有一处，并非置之不理。公共厕所每天早上7点开门，晚上9点关门，基本能够满足日常需要，请居民朋友体谅理解。

网友“0637”留言称：曙光街与公园北街交叉口路中间的窨井盖损坏严重，路口每天人来车往，窨井盖每天遭碾压，已破烂不堪。万一遇上下雨天，雨水腐蚀更严重，请相关部门及时更换。

新华区住建局通过市12345民呼必应中心回复：经工作人员调查了解，已更换。

手机尾号为“2330”的市民在“文明城市创建”通道留言：龙门大道与云叶线交叉口到龙门大道河南建益达实业有限公司路段之间，龙门大道东侧人行通道大量路面鼓包翘起，骑电动车很容易摔倒，请排查维修，维护好城市道路形象。

市城市管理局在市12345民呼必应中心回复：该问题需上报维修计划，待计划审批后依照有关程序和工程计划推进。作为市政维修部门，我单位将针对道路出现的影响通行问题进行及时处理，确保正常通行。

网友“華紅似錦”反映：轻工路街道锦绣花园小区南边门口，几个月前供电施工挖的有坑，施工完毕后没有及时恢复，呼吁有关部门尽快修复，消除安全隐患。

国网平顶山供电公司通过市12345民呼必应中心回复：经核实，用户反映的问题上周公司已安排施工人员处理，目前问题已解决。

（本报记者 毛玺玺 王代诺）

近期污水等产生的异味问题成热点

这些创文诉求民呼必应平台已受理

本报讯（记者王代诺 毛玺玺）“建设路与荟文街交叉口南的陈庄沟污水在管道上边流淌，臭味熏天，建议有关部门抓紧整治陈庄沟。”近日，市民通过平观新闻12345民呼必应掌上平台的“文明城市创建”通道反映。

8月4日上午，记者来到陈庄沟察看发现，正如市民反映，河道污水流淌，臭味扑鼻。经向新华区曙光街街道曙北社区、新华区水利局、新华区住建局等单位了解，陈庄沟河道整治由新华区住建局城管办具体负责。

“对于陈庄沟河道污水问题，此前我们已多次治理，也安排有清洁人员专门清理河道杂物。此次市民反映的问题，我们将积极排查，找出根源，整治到位，还市民清新舒畅的生活环境。”新华区住建局相关负责人说。

记者梳理12345民呼必应掌上平台文明城市创建类诉求发现，近期污水等产生的异味问题是市民反映的热点：

“建设路与东安路交叉口西路南公交站牌附近的非机动车道上长时间积水，发乌发臭，已经长了青苔，严重影响全市创文工作。”

“矿工路开源路路口往北路东五一路公交站牌处有个下水道天天往外冒污水，已经顺着马路流了3周了，臭气熏天。”

“湛河区南环路街道程庄社区程庄北巷35号院3单元4楼有住户养鸡，气味难闻，极不卫生，并且顶楼杂物堆积，存在安全隐患，希望有关部门能够协调处理。”

目前，对于市民反映的问题，12345民呼必应掌上平台均已受理，相关部门正在办理中。

记者追访

破损窨井盖已更换

8月4日，市区曙光街与公园北街交叉口路中间的破损窨井盖已更换。

日前，市民通过平观新闻12345民呼必应掌上平台反映市区曙光街与公园北街交叉口路中间的窨井盖损坏严重，有安全隐患，请相关部门及时更换。随后，新华区住建局通过12345民呼必应中心回复：经工作人员调查了解，已更换。

本报记者 王代诺 **摄**

市12345民呼必应各平台

来电诉求简报

7月25日至31日，市12345民呼必应各平台共接收诉求16047件，环比增加14.57%；受理6073件，环比增加3.15%；登记交办1586件，环比减少1.31%。

按照行业分类，群众诉求排在前5位的分别为卫生健康类2385件，占比38.07%，其中受理疫情防控类诉求2302件，主要包括来平返平政策咨询、疫情防控政策咨询、核酸结果查询等；城市管理类893件，占比14.26%，反映较多的是住房、市政、市容环卫等问题；政务服务类666件，占比10.63%，反映较多的是网上办事、行政效能投诉、信息咨询等问题；交通管理类412件，占比6.58%；公共服务类386件，占比6.16%，反映较多的是供气、供水、网络与通信等问题。

此外，上周期在营商环境类诉求中，共有涉及企业类213件，较上期数据有所上升，主要包括占道经营、预付卡消费等问题；涉及行政执法监督类154件，与上期数据基本持平，主要涉及工作效率、行政效能、政务服务质量等方面的问题。

“尤其值得一提的是，市疫情防控指挥部办公室原热线电话7月22日开始撤号，有关人员入驻市12345热线服务大厅，协同做好7×24小时接听、处办群众涉疫诉求，上周期共接听疫情防控类2302件，其中咨询类1973件。下一步，市热线办将结合工作实际充实调配人员做好群众服务工作。”市政府热线办主任王群星说。

（毛玺玺 王代诺 整理）

庆祝《平顶山日报》复刊四十周年

1982—2022

风行四十载 奋进新时代

织密织牢民生监督网 落实落细民呼必应工作

——新华区曙光街街道做好监督文章、助力民生实事小记

曙光街街道党工委书记康晓娜（中）在曙北社区曙光街15号院走访居民，把群众诉求融入老旧小区改造中，努力让居民住得舒心。**本报记者** 王尧 **摄**

今年以来，新华区曙光街街道共接到12345民呼必应诉求568件，按时办结率100%、回访满意率96%。6月，在全市38个乡（镇、街道、筹备组）排名中位居第四，在新华区11个镇（街道、筹备组）中排名第一……

交出一份令人满意的民呼必应答卷的背后，离不开该街道党建引领下“我为群众办实事”实践活动的扎实开展，离不开该街道“能力作风建设年”活动的有效推进。“民之所望，政之所向。为了做好民呼必应工作，我们街道制定了‘112’工作机制，即1小时签收分派制作台账、1天了解问题具体情况并寻求解决办法、2天问题必须反馈处理结果并达到反映人满意。”新华区曙光街街道党工委书记康晓娜说，为了推动民呼必应“112”工作机制真正落地，我们街道织密织牢民生监督网，街道纪工委参与其中，以监督的力量助推民生问题真正得到解决。

4月20日上午，曙光街街道辖区居民在市12345民呼必应平台反映：“光明路桥北头有一处私人建筑堵死了我家住房的窗户，这属于违法建筑，请核实情况帮俺解决。”

接到群众诉求，曙光街街道立即联动诉求事件涉及的该街道城管办、曙南社区共同前往曙南社区189号院督查违章建筑拆除情况，现场解决问题，曙光街街道纪工委全程联动跟进。

除了解决好这一问题外，曙光街街道还以“能力作风建设年”活动为契机，举一反三。街道纪工委把辖区4个社区在76个庭院中排查出的55个群众急难愁盼问题列入日常监督重点，力求把工作真正做到群众心坎儿上。“列出重点事项跟踪监督台账，摸清底数，紧抓重点，形成民心实事监督‘时间表’和‘路线图’，以有力监督推动民心实事落实落细，真正做到便民为民。”曙光街街道纪工委书记王亚丽说。

不仅发挥好街道纪工委监督作用，曙光街街道还利用媒体监督、社会监督等力量共同做好民呼必应工作。去年10月底，市民“shayu”通过12345民呼必应掌上平台建言献策，称“市区小巷没有路灯很不安全”，指出“市区曙光街西段20号院和21号院之间，有一条南北走向、100多米长的背街小巷，一到晚上单身女孩在此经过时很不安全，我家孩子还遇到过被尾随的事。建议安装路灯，这是小区居民的强烈呼声”。

针对市民诉求，很快，曙光街街道和诉求件所在地曙北社区联动平顶山日报社民呼必应团队记者共同推动问题解决，最后采用“政府主导、居民共建、社会参与、志愿助力”的“共建共享共治”社区治理路径进行了破解。去年12月6日晚，这条背街小巷亮了灯。去年12月10日，“shayu”向平顶山日报社和曙北社区各送了一面锦旗表示感谢。

类似这样为民解决实际问题的例子在曙光街街道还有很多。今年以来收到的568件诉求件中，涉及老旧小区改造项目的工单占总数的1/3。其中，针对曙光街19号院老旧小区改造，院内居民多次拨打12345民呼必应热线反映，希望相关单位公示改造规划以及施工图，同时要求核查小区雨污分离是否符合要求。该街道纪工委采取明察暗访的方式开展专项监督检查，就居民反映问题进行现场提问，听取项目负责人逐一解答。“今天的监督检查让我们真切感受到了身边群众的监督力量，同时也让我们听到了来自群众最强烈的需求和呼声，为我们进一步完善和改进工作提供了有力指引。”老旧小区改造施工方相关负责人当场表示。

“我们将持续坚持街道吹哨、部门报到工作机制，用好用活纪工委监督力量，推动解决居民急难愁盼问题。”康晓娜说，对于民呼必应工作中反映的突出问题，主动接受群众监督，建立起“发现问题、核查整改、回访检查、公开监督”的闭环监督机制，以有力监督推动民呼必应工作落实落细，真正做到便民为民。

（本报记者 毛玺玺 通讯员 王亚丽）

把群众的操心事变成放心事

——卫东区鸿鹰街道以“能力作风建设年”活动成效助推民呼必应工作再上新台阶

8月3日，鸿鹰街道党工委书记李豪（右二）带领班子成员和社区工作人员开展专项整治，解决贸易广场商户占道经营、店外经营等问题。

前段时间，卫东区鸿鹰街道天宏社区水岸佳苑小区5号楼业主通过市12345民呼必应平台反映，5号楼30楼的消火栓的外玻璃被破坏一直未维修，向物业反映多次无果。市政府热线办形成工单并下发至鸿鹰街道办事处，接到工单后，该街道办事处高度重视，第一时间组织工作人员到现场察看，核实具体情况，街道纪工委全程跟进监督。经社区积极走访协调，最终由小区物业公司组织人员将此处维修完毕，困扰群众已久的问题得到有效解决。

“民有所呼，我有所应。鸿鹰街道以响应率、解决率、满意率为重要依据，把群众的操心事变成放心事，让群众感受到实实在在的温暖。”该街道党工委副书记、办事处主任范利平说。

该街道办事处成立民呼必应工作领导小组，建立工作研讨会议制度，定期组织开展民呼必应工作座谈会，交流办理过程中的问题和措施，严格按照“即交即办，件件满意”的原则，做到“即呼即应”。今年以来，鸿鹰街道办事处共收到12345民呼必应平台诉求件440件，已办理完结434件，办结率98.6%。

“我们不仅严格执行民呼必应工作各项要求，严格把控民呼必应工作各环节办理质量，同时以网格化管理为抓手，充分发挥网格员作用，主动发现群众诉求、问题隐患，强化问题导向，加大问题解决力度，确保件件有落实。”该街道党工委副书记、人大工委主任王秋英说。

今年初，家住鸿鹰街道鸿鹰社区的杨雪民将一面写有“社区好书记 群众贴心人”的锦旗送到鸿鹰社区。57岁的杨雪民2014年在帮村民耕种时拖拉机侧翻，造成腰部神经受损，后鉴定为残疾二级，失去劳动能力，平时走路需借助双拐，家境十分困难。他的儿子在部队服兵役，杨雪民身边无人照顾。社区了解到这一情况后，及时伸出援手，带着生活物品对其进行帮扶。

5月30日，鸿鹰街道翠竹社区上上城小区业主代表将写有“防控一线护人民 疫情面前显担当”“疫情无情人有情 鸿鹰担当暖人心”等字样的3面锦旗送到街道办事处工作人员手中，感谢街道办事处工作人员在疫情防控期间的付出。

“这些锦旗饱含了居民对街道工作的肯定和信任，群众的满意是对基层工作最好的鼓励。我们将以‘能力作风建设年’活动为契机，进一步巩固‘我为群众办实事’实践活动成果，着力解决群众最直接最关心最切身的问题，助推街道民呼必应工作再上新台阶，增强群众获得感、幸福感、安全感。”鸿鹰街道党工委书记李豪说。

（本报记者 朱江森 文/图）