

倾听民声 回应诉求

高效率 高标准 高质量

# 这些问题回复了

## 石龙区加强热线体系建设



**民有所呼 我必有应**  
平顶山市12345民呼必应热线  
平顶山日报 平观新闻客户端 平顶山新闻网  
联动·平台

本报讯(记者王代诺 毛玺玺)倾听民声,回应诉求。1月12日,记者梳理平观新闻12345民呼必应掌上平台信息发现,越来越多的人通过平台反映诉求。街道拥堵,居民建议改成单行道;职工社保医保中断,自行缴费后如何使用……群众的这些诉求经平台受理,市热线办派单督办,得到了有关部门的回应。

市民反映:三七街拥堵,希望改为单行道。  
该市民说:“记得小时候,三七街两边都是摆摊卖菜的,后来有石头垒起来的摊位,现在越改越美丽,可是也越改越堵。路两边成了停车位,也成了一条机动车道,从东到西的车,从西到东的车,堵住了行人,堵住了自行车、电动

车。希望有关部门关注这条街,把路边的车位整改一下,最好把机动车道改成单行道,留给居民一条稍微畅通的路。”  
新华区城市管理局回复:“收悉市民反映道路拥堵问题后,已安排城管执法人员对相关占道经营行为进行清理整治,因游商游贩、车辆乱停放是一个动态问题,难以彻底消除,会出现反复现象。下一步,我们将进一步加大执法力度,积极整治乱停乱放、占道经营行为。”

同时,市交警支队回复:“交警部门也将根据市民的建议加强对三七街的管理,并积极与属地政府和道路主管部门联系沟通,广泛征求意见,对三七街实行单向交通组织进行论证。”  
此外,1月11日,市交警支队工作人员还将回复情况向反映人进行了反馈,反映人表示理解。

市民咨询:职工社保医保中断了,自费缴纳居民医保能不能使用?  
市医疗保障局回复:职工医保如果发生中断,需要去医保办事大厅进行停保,参加城乡居民医保后可正常使用。

市民建言献策:湛北路凌云路至健民路段已通车多年,年久失修,路面破损较重,粘的黑胶较多,道路标线模糊不清,建议相关部门对此段道路重新修整。

市城市管理局回复:“经我局工作人员实地勘察,该市民建议合理。结合全市文明城市创建工作,我单位正积极参与全市各项基础设施的提升改造,湛北路路面标线的重新施划工作,我单位正与交警部门沟通协调,将尽快集中分批施划到位。”

天气越来越冷,供暖方面的诉求也随之增多。

西湖印象、幸福花苑、桃花源等小区居民反映家中暖气不热,“一个月没有一天超过18℃,截图为证,现在是中午一点半,温度还不到17℃”“这几天室内温度在16℃至17℃之间”“家里暖气温度从来没有高于16℃”。

对于市民的反应,平顶山热力集团有限公司一一进行了回应,安排工作人员上门服务,帮助用户调整室内温度,并提供了小区站长联系方式,及时提供

服务。  
1月12日,记者对诉求人进行回访。幸福花苑小区、西湖印象小区诉求人说:“热力公司工作人员上门疏通暖气管道后,温度上升了。”“家中温度可以了。”因桃花源小区诉求人未预留联系方式,故无法进行回访。

## 临近年关家中停水 “民呼必应”协调解决

本报讯(记者毛玺玺 王代诺)1月6日,市民通过市12345民呼必应平台反映,因其未缴纳物业费,物业工作人员对其家中进行了停水处理。

接到市12345民呼必应中心的交办诉求件后,新华区民呼必应中心工作人员立刻指派诉求件所属辖区西市场街道核实处理。“临近春节,涉及居民用水用电等日常生活需求的问题要及时处理到位。接到指令后,我们立即要求三七街社区工作人员赶赴该小区进行核实。”西市场街道党工委王占杰说。

经社区工作人员调查核实发现,该诉求人家中停水原因为长期未缴纳水费,并非是因未缴纳物业费导致停水。

随后,三七街社区党委书记宋小丽与物业方共同与诉求人对接联系,告知诉求人停水原因,协助诉求人补缴水费。目前,诉求人家已恢复正常用水。

“请广大市民及时关注电费、水费等相关余额,及时缴纳相关费用,避免因逾期欠款对生活造成不便。”新华区政府办副主任朱彦辉说,临近年关,该区将用心用情用力解决好市民诉求,让大家过一个舒心、祥和的春节。

## 工资被拖欠 热线来帮忙

本报讯(记者王代诺 毛玺玺)“工资已经拿到了,3900元,一分没少!谢谢你们这么快就帮我回了工资,这下就能回家过个高兴年了。”1月10日,全先生拨打舞钢市12345政务服务热线,特意表示感谢。

日前,全先生拨打舞钢市12345政务服务热线,反映其在该市枣林镇马庄村一家制门厂务工,遭遇了拖欠工资问题。临近年末,全先生想拿着工资回家过年,但与该厂负责人沟通多次未果。无奈,他拨打12345政务服务热线求助。

接到求助后,舞钢市热线工作人

员第一时间将问题形成工单,转办至该市人社部门,并督促尽快核实解决。接到工单后,舞钢市劳动监察大队工作人员立即联系制门厂负责人核实情况。经过协调,3天后,制门厂将全先生的工资全部结清。

“为维护劳动者合法权益,保障务工人员度过一个幸福、祥和的春节,我们将不断强化责任意识 and 使命担当,更加高效处置务工人员相关问题,切实发挥好12345‘暖心桥’作用,不断提升人民群众的幸福感和获得感。”舞钢市12345政务服务热线负责人穆春喜说。

本报讯(记者毛玺玺 王代诺)1月9日,家住石龙区的李女士因为职工医保转为居民医保的事发起了愁,试着拨打了12345政务服务

服务热线。接到交办单后,石龙区民呼必应热线办理中心立即将问题交办至该区行政服务中心。该区行政服务中心工作人员与李女士取得联系,告知其办理手续需要的材料,并于1月10日上午为李女士办理了居民参保登记。

高效率的背后是制度机制的保障。石龙区始终坚持把民呼必应工作作为一项重要工作来抓,以解决群众诉求为根本,以高效率、高标准、高质量为目标,加强民呼必应热线体系建设,推动热线工作

专业化、规范化、标准化。

该区建立健全热点、难点、重点案件督查办理机制,对一些社会关注度高、群众反映强烈的热点、难点案件,配合区督查局实行案件跟踪办理;建立健全民呼必应快速响应机制,加强各办事处、各部门之间的沟通协作,化解部门之间职能交叉、推诿扯皮等问题;建立健全严格的督查考评机制,将民呼必应热线工作纳入年度考核目标责任体系,对各办事处、各部门民呼必应热线办理工作进行督查问效,每月一通报,每季度一总结,切实提高各办事处、各部门的工作积极性和案件办理质量,推动群众合理诉求和热点、难点、重点案件的解决办理。

### 市12345民呼必应各平台

### 来电诉求简报

1月12日,市政府热线办主任王群星介绍说,上周(1月2日至8日)民呼必应工作各平台共受理群众诉求9598起,其中咨询类6938件、投诉类1614件、求助类869件、举报类7件,登记交办1158件。

群众诉求排在前五位分别为:公共服务业516件、劳动和社会保障类487件、政务服务类472件、城市管理类481件、卫生健康类168件。

在公共服务业诉求中,反映较多的是供气(暖)、供水、网络与通信等问题,与上周相比供气(暖)类诉求有小幅下降,暖气不热、未开暖气、热力维修等诉求仍备受关注。在劳动和社会保障类诉求中,反映较多的是工资、社会保险等问题,与上周相比数据有所上升。在政务服务类诉求中,反映较多的是网上办事、行政效能等问题,与上

周相比数据有所上升,其中网上办事类诉求主要以咨询类为主,占比74.8%;行政效能类诉求以举报、投诉类为主,占比71.2%。在城市管理类诉求中,反映较多的是住房、市政、市容环卫等问题,与上周相比数据有大幅上升。据统计,住房类问题反映较多,其中小区物业、居住环境类问题占比35.3%,涉及延期交房、不动产权证问题占比14.6%。在卫生健康类诉求中,反映较多的是疫情防控类诉求,与上周相比数据有所下降。据统计,疫情防控类诉求已连续3周呈下降趋势,寻医问药问题较受关注。

此外,上周劳动和社会保障类诉求中拖欠工资问题较为突出。据统计,此类诉求已连续4周呈上升趋势,本周共受理328起群众诉求,登记交办130起,环比增长48.42%。(本报记者 毛玺玺 王代诺 整理)

# 赵子鸣:心向公益 行不止步

但行好事,莫问前程。我想尽自己的微薄之力,帮助更多人,实现自己的人生价值。  
——赵子鸣

赵子鸣是市鸣慧社会工作服务中心的发起人,今年45岁。6年来,他致力于各项公益事业,帮助我市乃至我省300余名大病患者走出看病难困境,帮扶困境老人万余人次,圆了我市40余名困境学子的求学梦,用行动诠释善与爱。



1月10日,在市鸣慧社会工作服务中心办公室,赵子鸣在翻看证书。

## 关爱你我他(她) 温暖千万家

### 30个温暖包送给困境儿童

本报讯(记者杨岸明)1月12日,平顶山日报社机关四支部联合市有家社会工作服务中心,举行“关爱你我他(她)·温暖千万家”送温暖活动,给鲁山县辛集乡肖老庄村的30名困境儿童送去壹基金温暖包。

壹基金温暖包计划是为了协助困境儿童温暖过冬而设立的公益项目,由深圳壹基金发起,市有家社会工作服务中心是该计划河南地区协调机构。自2019年启动壹基金温暖包计划以来,市有家社会工作服务中心每年冬天都要联合社会组织、爱心企业、大学生志愿者等为我省的孤儿儿童送去壹基金温暖包。

自2021年8月起,平顶山日报社开始对口帮扶肖老庄村。在单位全力支持下,驻村工作队积极深入一线,为肖老庄村送去温暖。作为该中心的发起人,赵子鸣冲锋在前,带领团队志愿者们主动奔走在疫情防控一线。无论是卡点值守,还是物资配送,他都第一个冲上前,承担重任。

救援受灾群众、进行心理疏导……2021年7月,暴雨突袭我省,赵子鸣多次参与救灾工作,并为郑州市、我市叶县和鲁山县筹集3万余元物资,“我是一名志愿者,关键时刻必须挺身而出”。不分昼夜的救援工作让赵子鸣疲惫不堪。胡丹丹说:“我看着他都感觉累,不知道他哪里来的那么多精力,每天都坚持去一线。”

有付出就会有回报。赵子鸣曾被中国社会福利基金会评为最美志愿者,洛阳慈善职业技术学校为他颁发了突出贡献奖。他带领的市鸣慧社会工作服务中心曾获得河南慈善奖和脱贫攻坚奖。

为了让公益之花持续绽放,2022年初,赵子鸣在鲁山县和郑县成立了4家社工站。“既然选择了公益路,便只顾风雨兼程。”赵子鸣说。

(本报记者 王亚楠 文/图)

贡献。  
为了让肖老庄村的困境儿童温暖过冬,经市慈善总会协调,平顶山日报社机关四支部联合市有家社会工作服务中心举行了此次活动。当天,在辛集乡第十五小学赵庄学点,30个装有棉衣、棉鞋、帽子、围巾、护手霜、书包、玩偶、美术套装等生活、学习用品的温暖包被送到30名困境儿童手中。

“大小合适,还很暖和,小熊也很可爱,谢谢叔叔阿姨!”穿上新鞋、抱着小熊玩偶的六年级学生圆圆(化名)笑着说。圆圆的父亲去世,母亲再婚,她和爷爷奶奶相依为命。

平顶山日报社机关四支部党员代表们帮孩子穿上棉衣、拉好拉链。党员彭国华说:“春节快到了,希望这些御寒物品能让孩子们温暖过冬、开心过年,也希望他们能好好学习、早日成才。”

### 微心愿

## 涓涓爱心涌向困难母女

本报讯(记者王亚楠)“谢谢好心人的帮助,让我们一家在这个冬天备感温暖。”近日,在平顶山日报社大门口,李长丽(化名)激动地从记者手中接过市民王女士捐赠的书包和羽绒服。

李长丽6年前离异,带着14岁的女儿好婷(化名)租住在市区一间约10平方米的小房子里。好婷现在上初三,其父亲仅在她上初二时每月给过300元生活补贴。

2020年12月,李长丽被查出患有乳腺癌,做了手术,目前还在服药治疗中,不能干重活。2021年,社区了解情况后为李长丽办了

低保,她偶尔会去张学满理发店帮忙,补贴一点家用。李长丽表示,天气冷了,好婷需要一件羽绒服御寒,还需要一个新书包。

本报上月14日报道此事后,引起爱心市民的关注。当天上午,市民徐振升就联系到记者,希望向李长丽母女提供捐助。之后,市民王女士也联系到记者,想帮好婷完成心愿。上月25日中午,徐振升从市区矿路中段打车前往张学满理发店,为李长丽一家捐款300元,并为其送去米、油、春联、棉马甲和钢笔。王女士为好婷买了书包和羽绒服,并委托记者转交给她。

### 弃商做公益无怨无悔

2017年,赵子鸣经常和朋友一起参加我市的公益活动,走访困境儿童,看望孤寡老人。“那时候我和爱人做建材生意,能参加的志愿服务有限。”对于做了十余年生意的赵子鸣来说,公益这个词他早有耳闻,却一直因空闲时间有限不能全情投入。

在参加公益活动中,赵子鸣看到了没有人关怀的孩子、没有人照顾的孤寡老人,他们眼里充满了期待和无助。“我要帮他们。”这个念头无数次徘徊在赵子鸣的脑海中。2017年秋,他放弃了原本稳定的生意,决定去郑州向做公益的朋友学习如何做公益。近3年的学习,让他更加坚定在公益路上一直向前。

妻子胡丹丹为了支持他,在家全身心照顾孩子,做他的坚强后盾。“没有人理解他,亲戚朋友都说他是神经病,放着安稳的日子不过,非要去做没啥收入的公益。”胡丹丹表示,前几年,大家对公益不了解,她虽有怨言,但拗不过赵子鸣,只能默默给予支持。

2019年中旬,积累了一定经验的赵子鸣回到平顶山,注册了市鸣慧社会工作服务中心。该中心成为中国社会福利基金会在河南地区的执行机构。胡丹丹义无反顾地成为该中心的第一名志愿者,全力配合赵子鸣的日常工作。

市鸣慧社会工作服务中心致力于帮扶困境学子、老人和儿童,还会协助民政

部门做一些工作。为了掌握我市需要帮助的大病群体的信息,赵子鸣和胡丹丹白天去各大医院了解患者信息,进行走访核实,晚上加班整理资料,提交给中国社会福利基金会,为患者争取救助时间。一年下来,赵子鸣自掏腰包十几万元。“做公益的人,大多是靠经商来支持公益事业,我想全身心投入进来,所以只专注于公益这件事。”赵子鸣说,根据国家相关规定,爱心组织可以从募集到的善款中拿出3%至5%作为办公经费,但当时参与公益活动的爱心企业并不多,他看到困难群体,总是自掏腰包提供帮助,“既然选择了这条路,就尽量做好,不留遗憾”。

### 扶弱济困无私奉献

善良、奉献、无畏,受助人经常用这些词评价赵子鸣。“只要人人都献出一点爱,世界将变成美好的人间,这句话形容他太贴切了。”余幸福是赵子鸣帮助的第一个患者,时隔4年,余幸福的妹妹余秋雨再次提起赵子鸣,依然心存感激。

2019年下旬,鲁山县土门办事处村民余秋雨焦急地拨通了赵子鸣的电话:“赵主任,打扰您了,我哥哥余幸福突发脑溢血,家里已经花了几十万元,您能帮帮我们吗?”余幸福是当地的一名教师,妻子没有工作,家里还有两个孩子。

了解情况后,赵子鸣驱车前往土门办事处走访核实。在蜿蜒的盘山公路

上行两个多小时,他才到达目的地。看到余幸福家里确实困难,他连夜赶写材料,提交给中国社会福利基金会,并通过腾讯公益网发起募捐。“对于这样的家庭,一毛钱都可能是救命钱,我没有要办公经费。”赵子鸣将近两万元的捐款交给余秋雨,让她给余幸福看病。在回访中,赵子鸣看到余幸福病情稳定,才放下了心。去年,赵子鸣又为余幸福的女儿提供了免费上学的机会。

洛阳慈善职业技术学校是国家支持的民办慈善学校。在这里,困境学子可以享受3年中专和2年大专的免费学习,生活费也由爱心企业提供,毕业后,学校还会为他们推荐工作。赵子鸣每年都会根据民政系统的统计和上报情况,将我市15岁至18岁家庭困难且有强烈上学愿望的青少年送往该校学习。

家住郟县长桥镇渔陈村的孙玉溪(化名)今年16岁,学习成绩优异,其父亲靠务农维持生计,其母亲患有精神疾病。2022年秋,为不给家人增添负担,孙玉溪放弃学业,回家照顾父母。2022年底,赵子鸣在协助郟县民政局排查困境家庭时,了解到孙玉溪的情况,便想为其提供上学机会,“知识可以改变命运,她还那么小就辍学,我看着心疼。经过赵子鸣的协调,今年春天,孙玉溪就可以重返校园,去洛阳慈善职业技术学校学习。

让弱势群体真正受益,就是好公益。6年来,赵子鸣募集了400余万元善款,尽力帮助弱势群体。

### 防疫防汛冲锋在前

公益路越走越宽,市鸣慧社会工作服务中心的志愿者们也由最初的赵子鸣和胡丹丹夫妻两人发展到现在的20余人,他们分布在市区和周边县区,随时待命。作为该中心的发起人,赵子鸣冲锋在前,带领团队志愿者们主动奔走在疫情防控一线。无论是卡点值守,还是物资配送,他都第一个冲上前,承担重任。

救援受灾群众、进行心理疏导……2021年7月,暴雨突袭我省,赵子鸣多次参与救灾工作,并为郑州市、我市叶县和鲁山县筹集3万余元物资,“我是一名志愿者,关键时刻必须挺身而出”。不分昼夜的救援工作让赵子鸣疲惫不堪。胡丹丹说:“我看着他都感觉累,不知道他哪里来的那么多精力,每天都坚持去一线。”

有付出就会有回报。赵子鸣曾被中国社会福利基金会评为最美志愿者,洛阳慈善职业技术学校为他颁发了突出贡献奖。他带领的市鸣慧社会工作服务中心曾获得河南慈善奖和脱贫攻坚奖。

为了让公益之花持续绽放,2022年初,赵子鸣在鲁山县和郑县成立了4家社工站。“既然选择了公益路,便只顾风雨兼程。”赵子鸣说。

(本报记者 王亚楠 文/图)

### 身边的感动