

民有所呼 我有所应

近期这些回复您满意吗？



本报讯（记者王代诺）民有所呼，我有所应。对于群众的诉求，相关部门“应”得怎样？6月8日，记者就相关部门在平观新闻12345民呼必应掌上平台近期的回复件，回访了反映人。

幼儿园退费问题

6月3日，市民投诉，淇河区中果木子幼儿园迟迟不退2022年餐费等费用。该市民说：“孩子于2022年2月入园，但因为疫情等原因，当年在幼儿园上学的时间屈指可数，现在2023年已经快过半，2023年全年的学费及餐费也早已按幼儿园要求缴纳，但是2022年的费用迟迟未结算、未返还。今年2月

咨询过，幼儿园说大概3月会退；4月咨询又说5月退，一直在推托。”

6月7日，淇河区热线办通过市12345民呼必应中心回复：区教体局工作人员第一时间告知木子幼儿园园长，要求严格按照收退费制度进行退费，并积极联系家长做好解释沟通。

6月8日，记者对此问题进行了回访。“前两天，幼儿园老师联系我，让提供了银行卡卡号，估计这几天就会退。”诉求人说。

路灯开关时间建议

市民反映，淇河南路东段秀水名居

门口路灯21:00关，现在已经进入夏季，20:00天才黑，建议路灯开、关闭时间调整一下。

6月6日，市住房和城乡建设局通过市12345民呼必应中心回复：“已通知施工单位结合自身情况进行调整。”

6月8日，记者对此问题进行了回访。“昨天晚上，注意了一下，还没调整。”诉求人说。

6月8日下午，市住建局再次回应，目前，该道路工地还未正式移交，为方便市民出行，特协调施工单位垫付电费将此路段路灯点亮。并根据季节变化，将此路段亮灯时间调整为20点至22点。

小区内凌晨鸡打鸣

5月25日，市民反映：开源路南段金城丽景小区有住户养鸡，从疫情期间到现在，鸡天天凌晨不到四点就打鸣，白天也时不时地叫，十分影响睡眠。

6月6日，淇河区热线办通过市12345民呼必应中心回复：接到反映后，马庄村立即安排工作人员前往现场调查核实，经协调，近期将对所养家禽进行处理。

6月8日，记者对此问题进行了回访。“昨天早上有鸡叫声，今天早上没听到。”诉求人说，“小区里有两户养鸡的，天天鸡打鸣打得让人恼火，都没法睡觉。”

家长、孩子盼望的空调预计7月安装

记者追访

本报讯（记者毛玺玺）6月8日，气温攀升，记者拨打新华区教体局电话，追访此前市民有关教室修复电扇、安装空调一事。新华区教体局副局长孙建峰告诉记者：“电扇已正常使用，空调安装正在推进，已在采购网站发布采购意向，6月底招标，7月安装。”

5月下旬，有市民拨打市12345民呼必应热线反映，其儿子所在的新华区胜利街小学五年级教室内风扇损坏，希望修复电扇并想了解学校有没有安装空调的打算。对于该诉求件，新华区政府热线办和该区教体局高度重视，承诺先解决损坏电扇问题，并同步推进空调安装问题。

近日，我市气温不断攀升，电扇和空调问题解决得怎么样了？6月8日记者采访了解到，上个月下旬接到市民诉求件后，新华区胜利街小学借助五年级学生外出开展校外综合素质拓展的间隙，组织人员对该年级教室的电扇全面排查，对故障电扇进行了维修和更换。目前，全校40个教学班电扇运转正常，基本可以满足学生在校期间学习需求。

针对诉求人提出的学校有没有安装空调的打算，6月8日，孙建峰说：“新华区学校教学班空调安装工作正在按计划有序推进，目前已在政府采购网上发布采购意向，公示一个月结束即可进入招投标程序，7月假期开始就能开展安装工作。”

市12345民呼必应各平台

来电诉求简报

上周期（5月26日—6月1日）我市民呼必应各工作渠道共受理群众诉求10647起，登记交办1270件。其中，咨询类7171件，投诉类2319件，求助类904件，建议类78件，举报类157件，表扬感谢类6件，其他12件。

在上周期重点关注中，共受理小麦夏收相关诉求154起，直接办结91起，登记交办63起。经统计，群众主要诉求主要集中在三个方面，其一，本地区没有收割机，群众来电求助希望协调。其二，部分农田受损，群众来电咨询相关理赔情况。其三，道路不平

整、泥泞导致收割机无法通行，影响夏收。对于群众来电反映的关于夏收相关问题，市热线办均按照急事急办的原则，第一时间交办至承办单位，各相关单位迅速对接处理，第一时间解决相关诉求，为农民夏收做好服务工作，切实保障群众利益。

根据阶段性工作，涉及高考、中考等问题较多，市热线办未雨绸缪，强化服务能力，培训引导热线工作人员快接、快转、快办，高效处置高考期间噪音投诉、道路交通、停电停水等相关问题。

（毛玺玺 整理）

兴盾物业服务电话 1513757517

兴盾物业 携手民呼必应关注民生

“民呼必应热线让俺这里有了大变化”

“你看，现在变化多大，谁能看出来两个多月前这里还是垃圾堆。”6月8日，淇河区轻工路街道锦绣社区居民郭先生说，“感谢市12345民呼必应热线让这里有了大变化。”

顺着郭先生的指向，记者看到这里绿植郁郁葱葱，环境不错。然而，郭先生回忆，之前这里都是建筑垃圾和生活垃圾，堆放的垃圾还影响通行。今年3月底，郭先生抱着试试看的态度拨打了市12345民呼必应热线，反映淇河区人民医院南侧围挡内垃圾堆积影响通行，希望相关部门重视，尽快解决问题。

市政府热线办将该诉求件下发至淇河区政府热线办，随即按照属地办理原则，轻工路街道办事处接到了该诉求件。街道工作人员一方面现场核查了解情况，一方面和郭先生取得联系征求意见建议。

“没过多久这里就开始入驻施工队进场绿化了！现在家门口真是大变样，环境也好了，我们也有地方遛弯纳凉了，这才是真正把群众诉求放在心上呀！”提起一个热线电话带来的变



上图:改造前的淇河区轻工路街道锦绣花园小区北门

左图:改造后的淇河区轻工路街道锦绣花园小区北门

化，郭先生很激动。民之所忧，我念之；民之所盼，我行之。经实地走访、与诉求人沟通，轻工路街道还进一步延伸征集民意范围，主动与诉求件反

映地块的周边群众代表座谈交流，并建立民意台账，由政府牵头与区城管、住建、环卫等职能部门高效对接，研讨制定整改方案。报请区政府

同意后，由淇源公司对该地块进行规整、绿化。目前，该地块共计2000平方米的植绿工作已全部结束。

（本报记者 毛玺玺/文图）

孙辉：用微光营造“爱心磁场”

人物名片

用微光汇聚力量，传递公益声音，点亮他人希望。

——孙辉

孙辉今年46岁，是新华区海豚救援队队长、市志愿者协会理事。16年来，他关爱困境群体，策划公益活动，奔赴灾区一线，个人募集300余万元善款。



孙辉在整理救援装备

6月5日，在新华区海豚救援队队部，孙辉认真检查冲锋舟、水下机器人等装备。“每周一次，不检查一遍心里不踏实。”身着队服的孙辉挠挠头，不好意思地笑着说。抬手间，他右臂印有国旗和“海豚救援”字样的臂章在阳光下熠熠生辉。

16年来，孙辉致力于公益事业，用爱心温暖人心，与社会各界共筑“爱心磁场”。

帮扶困境群体

2007年，孙辉在市区经营一家婚庆公司，无意间接触到市志愿者协会。“当时，协会有很多活动需要摄像，我有这方面的手艺，就想赚点钱。”对于孙辉而言，公益和志愿者这两个名词很陌生。

市志愿者协会邀请他参与的第一个活动是去郑州几所大学回收毕业生的旧被子，再发放给市里的困境儿童。孙辉负责摄像，留存资料，同行的还有3名志愿者。

“你们这次来能赚多少钱？”“我们都是义务服务，收啥钱？”

不计报酬、无私帮助有需要的人，在与志愿者的攀谈中，孙辉第一次理解了志愿者的含义。“我突然觉得自己有些狭隘。”在参加数次志愿活动后，孙辉彻底打消了赚钱的念头，并加入市志愿者协会。

“我想用自己有限的力量为公益做点事。”2008年春，有10年婚庆策划经验的孙辉与市志愿者协会共同策划了“呼唤善举，关注孤儿”活动，通过文艺会演的形式为山区困境儿童筹集善款，并号召大家加入志愿者队伍。

从策划到舞美，孙辉都尽心尽力。他还把自己的团队拉过来，义务摄影摄像，并邀请省、市6位豫剧名家参与演出。“大家都是义务表演，一晚下来，我们筹集了10万余元善款。”孙辉说。

之后，根据各县（市、区）民政局统计的困难户，孙辉和志愿者逐户走访核实，把善款交到了他们手中。

同年，在鲁山县土门社区事务综合服务中心（鲁山县原土门办事处），孙辉结识了困境儿童刘冰（化名）。“孩子浑身脏兮兮的，灶上的锅剩饭糊得不像样。”孙辉说。

看着孩子困难，孙辉于心不忍，便号召志愿者一起捐钱帮刘冰交学费，还买了很多生活物资。这一帮就是6年。每个月孙辉都会去看望他，有时一星期去两次。

“谢谢叔叔、阿姨这么多年对我的帮助。现在，我已长大，要努力用自己的力量回报社会……”2015年底，在市志愿者协会和当地民政局的帮助下，刘冰有了一份稳定的工作，在给孙辉和志愿者的感谢信中，刘冰的话让孙辉至今

记忆犹新。为了参加志愿活动，孙辉经常牺牲工作时间，“人家的一句肯定，让我觉得做这些很值得。”

倾情支援灾区

2008年5月12日，四川汶川发生特大地震。“用文艺会演募捐吧！”市志愿者协会连夜开会商讨，孙辉提出建议。

说干就干。第二天，在市平声影剧院和市新华书店门前，孙辉组织志愿者们义演，筹集善款50万余元。当时，孙辉是平顶山市周口商会会员，便同时号召商会和爱心企业捐款救灾。一时间，大家纷纷伸出援手，第一笔善款就募集了50万余元。

手电话、防水布、矿泉水……在与四川公益组织沟通后，孙辉带领志愿者们购买了灾区所需的物资。5月14日，孙辉贡献出自己的面包车，志愿者们拉着价值100余万元的物资奔赴受灾严重的四川省平武县。之后，孙辉和志愿者们根据灾区需求，又筹集了100余万元善款购买物资。

5月底，在了解灾区很多孩子不能正常上学后，孙辉再也按捺不住，驱车前往平武县。伴随着余震，孙辉和志愿者们通过走访核实，决定先带8个孩子回平，并挑选一名家长一同来平负责孩子们的生活。在市教体局和爱心企业的帮助下，这些孩子在我市小学和中学读书，学

费和食宿全免，家长代表每月还能收到2000多元生活补贴。之后，志愿者们陆续从灾区接回8个孩子。

孩子们在学习之余，经常参加志愿活动，这对孙辉触动很大：“爱是相互传递的，孩子们在用自己的力量回报社会。”

2008年腊月二十三，孙辉与志愿者们开了两天一夜车，把孩子们送回平武县过年。临走时，村民把家里的腊肉、玉米往车里塞，都被孙辉拒绝了，“灾后重建不易，咱不能随便拿他们的东西。”

之后，16个孩子陆续考上高中、大学，离开平顶山。孙辉本以为这段帮扶就此画上句号，没想到2017年7月21日，曾受孙辉等志愿者帮扶的灾区孩子杨宇和张林玲从四川奔赴平顶山，只为说一句“谢谢”。

“叔叔，我刚参加完高考，考得还行，正在等大学录取通知书。”孙辉带着俩孩子吃饭，杨宇向他诉说自己的学习情况。

每次灾害，孙辉都会尽己所能。在玉树地震、雅安地震和云南旱灾中，孙辉又为灾区筹集了近300万元善款。

组建救援队伍

在参与救灾过程中，孙辉意识到我市必须有一支专业的救援队伍。2021年，孙辉与市志愿者协会负责人商讨后，决定组建新华区海豚救援队。随后，大家开始学习救援和防灾减灾知识，考取红十字救护员证和应急救援员证。

如今，68名队员人人持证，积极参与落水者打捞、失踪寻人等行动，并进入学校、下乡村，普及防灾减灾知识，帮乡村组建救援队伍。

目前，孙辉忙着成立义警队伍，为我市的治安巡逻、联防联控等作贡献。周口义警协会会长于海岗听说后，主动捐赠警车和警服。“这么多年，看着他全情做公益，我很信任他。”于海岗说，“只要有孙辉有需要，我有能力，都会无条件支持他。”

（本报记者 王亚楠 文/图）

身边的感动

河南城建学院捐赠千余件闲置衣物

本报讯（记者王亚楠）6月8日上午，在河南城建学院举行完简短的交接仪式后，该校学生将50余包闲置衣物交给市爱心飞扬歌友会志愿者，用于帮助困境群体。

为弘扬勤俭节约、助人为乐的传统美德，5月13日至6月7日，市爱心飞扬歌友会联合河南城建学院，开展“爱心捐赠，我的旧物不毕业”公益活动，号召毕业生将闲置衣物捐献出来，帮助孤寡老人、留守儿童等困境群体。

鲁山困境姐弟收到爱心物资和捐款

本报讯（记者王亚楠）“谢谢叔叔阿姨，我们会继续努力学习。”6月3日，市爱心飞扬歌友会心希望里志愿服务队再次前往鲁山县马楼乡里王庄村，看望困境学子曹雨鑫（化名）姐弟，并送去米、面、油等生活物资和2000元爱心捐款。此行共有30余名志愿者，善款和物资由志愿者们和爱心人士捐赠。

曹雨鑫今年14岁，正在上初三，姐姐曹玲玲（化名）今年17岁，正在读高三，弟弟曹宝坤（化名）今年12岁，正在上初一，姐弟俩学习成绩优异，他们的父母8年前因病相继去

世。在鲁山县民政局帮助下，姐弟俩目前每人每月都享有950元的事关无人抚养儿童基本生活补贴。

3年前，市爱心飞扬歌友会心希望里志愿服务队协助鲁山县民政局走访困境儿童时，了解到曹雨鑫一家的情况，被姐弟俩自强不息的精神打动，决定给予长期帮扶。“我们不仅是在帮助困境学子，也是在给自己的孩子上一堂生动的教育课。”志愿者们许诺去年加入心希望里志愿服务队，每次看望曹雨鑫，她都会带着自己的两个孩子，让他们把捐款交到曹雨鑫手中。

曹雨鑫今年14岁，正在上初三，姐姐曹玲玲（化名）今年17岁，正在读高三，弟弟曹宝坤（化名）今年12岁，正在上初一，姐弟俩学习成绩优异，他们的父母8年前因病相继去世。在鲁山县民政局帮助下，姐弟俩目前每人每月都享有950元的事关无人抚养儿童基本生活补贴。

曹雨鑫今年14岁，正在上初三，姐姐曹玲玲（化名）今年17岁，正在读高三，弟弟曹宝坤（化名）今年12岁，正在上初一，姐弟俩学习成绩优异，他们的父母8年前因病相继去世。在鲁山县民政局帮助下，姐弟俩目前每人每月都享有950元的事关无人抚养儿童基本生活补贴。

多彩活动迎端午

本报讯（记者王亚楠）6月3日，市有家社会工作服务中心联合平顶山工业职业技术学院“星愈”公益项目团队，在市城乡一体化示范区应滨街道德馨社区，与20名社区儿童举行迎端午公益活动。

活动现场，志愿者通过图片和视频的形式，让孩子们了解端午节的相关知识，并设置有奖问答环节，加深孩子们的记忆。志愿者们还现场演绎屈原投江的故事，让孩子们感受屈原的爱国情怀，并进行游戏互动，让他们了解情绪，知道如何表达情绪，怎样安慰他人的情绪。

在欢乐的气氛中，活动进入手工体验环节。在志愿者和社工的引导下，孩子们挑选出自己喜欢的卡纸，在上面画出粽叶的形状，认真地剪下来，并用彩色黏土做成糯米团包在“粽叶”里，粘上红绳。

“我要把‘粽子’带给妈妈和姐姐。”社区儿童何周泽一口气做了3个黏土粽子。三角形、正方形、长条形……彩色的黏土在孩子们手中不断变换形状，不一会儿，一个个充满童趣的“黏土粽子”宣告成型，绚丽多彩的黏土在大孩子们的创作下变身成为独一无二的艺术品。