



居民一个电话,相关部门立即跟进

# “民呼必应”快速还“静”于民

本报讯(记者毛玺玺)“看媒体报道不少市民拨打12345民呼必应热线都解决了问题,前几天俺深受噪声困扰,就也拨打了12345,没想到这个热线真管用啊!一天就把问题解决了!”9月5日,家住新华区湛河北路街道八北社区贵福苑小区的居民杨某拨打12345民呼必应热线表示感谢。

9月4日杨某拨打12345民呼必应热线时心头都是“火”。“我们年纪大了,睡眠质量本来就不好,这几天楼下天天施工,想睡个好觉都难!”杨某反

映,近日他家居民楼附近商铺施工噪声过大,严重影响居民休息。

接到居民诉求后,市热线办工作人员第一时间根据诉求涉及的属地把诉求件下发至新华区热线办。随即,新华区热线办转派至湛河北路街道。9月4日,八北社区党委书记张桦娟和工作人员一起来到杨某反映的施工现场,详细了解情况。经了解,杨某反映的问题中涉及的商铺为新租商铺,因临近开业,工期紧张,近段时间处于赶工状态,出现了休息时间施工扰民现象。

随后,张桦娟又来到施工现场,积极与商铺老板沟通协商,耐心告知商铺老板及施工团队在居民休息时间严禁施工,施工时间需再行调整。经协商,商铺老板表示后续将充分考虑居民日常生活,尽量减少对居民的影响,与施工团队优化施工时间,将施工时间更改为上午8:00-11:30、下午2:30-6:00。

9月4日当晚,杨某就睡了一个好觉。听民声、解民忧,居民一个电话,相关部门迅速跟进。这让杨某心里很暖,他说:“没想到,电话那头的接线员与我素

不相识,我一句话,人家都这么上心,而且街道和社区办得还这么快,真是很感谢。”

“只要是居民反映的事儿,不分大小都得操心办,能当即处理的尽快处理,让居民早点儿安心,有些问题比较复杂我们不能及时处理的,会向居民做好解释,并登记上报上级部门,争取更多力量联动解决。”湛河北路街道党工委副书记、办事处主任邵志永说,基层治理很关键,市12345民呼必应热线是发现基层问题、提升基层治理效能的宝贵通道。

## 时隔已5年 小事也给办

### 12345民呼必应热线获市民点赞

本报讯(记者毛玺玺)“市12345民呼必应热线真是暖心,没有因为俺的事儿小而不管,而且时隔5年的事儿也能办,非常感谢热线平台和湛河区市场监管局。”9月7日,提到市12345民呼必应热线,市民靳女士高兴地说。

靳女士于2018年8月20日在湛河区明珠花园南门东侧某名车生活馆进行充值,后因常年在鲁山做生意,返平消费次数较少,卡上留有余额100多元。前段时间,靳女士发现店铺已关门,她卡里的余额无法继续消费,也无人退费。靳女士抱着试试看的态度拨通了市12345民呼必应热线,反映了她遇到的问题。接到市热线办派发的诉求工单后,湛河区市场监管

局立即安排执法人员了解情况。经调查,该名车生活馆因负责人家属生病外出就医已于今年7月停业。当即,执法人员就消费者预付卡余额问题进行调解,商家同意返平后将卡内余额退还靳女士,并对此事表示歉意。近日,靳女士收到了商家的退费。

“我们坚持将12345热线作为‘送上门来的群众工作’,面对群众反映的迫切问题,切实做到能办的全办快办、难办的全力协调办、敏感问题及时研判办,确保辖区群众消费安全,不断提高群众的满意度和幸福感。”湛河区市场监管局党组书记马新毅说。

### 回音壁

## 这个幼儿园何时能启用?

相关部门表示,计划年底前完工

本报讯(记者李科学)考虑到孩子将来的入学问题,近日,市民李先生通过平观新闻12345民呼必应掌上平台进行咨询,市城乡一体化示范区滎阳镇中心幼儿园何时能够投入使用?

李先生说,自己目前在老城区居住,即将搬到市城乡一体化示范区。孩子快到入幼儿园的年龄了,他此前了解到,新家附近的滎阳镇中心幼儿园正在建设中。“这是离家最近的一所幼儿园,孩子将来如果能在哪儿上学非常方便。”但是,幼儿园2021年已经开工,目前还没有听说完工的消息。

经平台受理,市热线办派单,市城乡一体化示范区回复表示,接诉后,该区教体局非常重视,立即安排人员进行调查落实。经调查,滎阳镇中心幼儿园项目于2021年9月开工建设,现主体已完工,正在进行装饰装修工程。目前,室内防水已完成,正在做室内地暖及室外防水等;幼儿园所需玩具及教具已经购置,部分设施设备正在进行招标采购,计划今年年底前完工,建成后,将尽快投入使用。

“这真是太好了。”9月7日上午,听到幼儿园计划于年底前完工的消息,李先生很高兴,对回复表示满意。

## 门前道路被堵 热线协调解决

本报讯(记者王代诺)“感谢你们一直关注,现在门前道路已经通畅,俺今后不用再为出门发愁了。”9月7日,郑县龙山街道热线工作人员回访时,王女士感激地说。

王女士是郑县龙山街道迎宾街社区雷庄村村民,其门前道路因存在宅基地争议,不足4米宽的出路被村民吕某用砖头石块等杂物占用了一半,导致车辆无法正常通行。无奈之下她拨打了12345民呼必应热线求助。

“接到派单后,街道领导和村党支部书记多次到现场察看并组织双方协商,最终困扰双方多年的心结被解开,吕某愿意做出让步,双方握手言欢。”迎宾街社区“两委”干部王凌云说。

随即,龙山街道包街干部、迎宾街社区党支部书记带着人员和机械车辆,对巷子的堆积物进行全面清理,解决了王女士家门前通道的“肠梗阻”问题。

今年以来,龙山街道充分发挥

12345热线的民生纠纷预警功能,督促社区强化完善民诉调解机构和人员配备,通过民主议事会、说理堂等民调机构及服务举措的完善,使诸多陈年邻里纠纷事项得到快速处置,截至目前,已办结民生纠纷类诉求件22件。

“街道将进一步优化民生诉求事项处理流程,提高处办效率,加大问责力度,让广大党员干部在高质量解决群众‘急难愁盼’中得民心、赢民誉。”龙山街道党工委书记石臣伟表示。

## 公交站名冠以商家名字合适吗?

本报讯(记者王代诺)公交站名说起来很普通,但与市民的出行有关,自然也会引起大家的关注。近日有市民通过平观新闻12345民呼必应掌上平台的文明城市创建通道,对市区一处公交站名提出了异议,他认为“将站名冠以商家的名字过于商业化,有些不合适”。

“新华路南头喜来登大酒店门前公交站牌名字为牙尔康口腔喜来登大酒店,一个公交站牌居然给两家商户打广告,请问是否收取了广告费?公

交站牌这样商业化命名是否符合文明城市创建要求?”市民“鹰城小青年”提出了这样的疑问。

对此,市交通运输局回复:“经承办单位市公交公司调查核实,新华路与和顺路交叉口站牌后面的酒店原来的名字一直是‘喜来登大酒店’,因此该站名称为‘喜来登大酒店’。2022年8月有市民通过市长热线反映‘喜来登大酒店’更名为‘喜来登大酒店’,建议更改站牌名称”。经实地调研,发现其确实改名,同时该酒店门口有一个

牙尔康口腔的大门头。本着方便市民乘坐公交车的原则,市公交公司将该站牌名字重新命名为‘牙尔康口腔喜来登大酒店’。”

市交通运输局表示,公交站牌命名规则是便于乘客识别和记忆,市公交公司未收取任何费用。针对该市民反映的该站牌名称过于商业化问题,市公交公司已经制定了《规范站点、站牌、站名工作方案》,目前正在按照工作方案逐步排查,重新规范全市公交站名。

## 占道经营遭投诉

### 卫东区城管局回复:加强管理

本报讯(记者吕占伟)“每天上下班高峰期,矿工路中段月台河桥附近占道经营、噪声扰民现象突出。河道旁就有市场,这些小商贩不仅占道经营,还在路边随意停车,影响市容和交通,希望严加管理。”8月底,市民赵先生向平观新闻12345民呼必应掌上平台反映。

接到诉求工单后,市12345民呼必应中心将其派给卫东区热线办处理,卫东区热线办责成该区域城管局落实和处置。9月6日,记者从该区域城管局了解到,该局已将相

关投诉件反馈的问题附带图片转给辖区中队,辖区中队已加派执法力量对月台河桥附近的煤化路占道经营、噪声扰民情况加强管理。

“我们将在此处增派人员,在上下班和接送学生这些重点时段加强管理,对多次警告依然我行我素的个别商贩现场开具行政处罚通知单,按照《平顶山市城市市容和环境卫生管理条例》进行处罚。同时,敬请市民进行监督,发现此处占道经营、噪声扰民,随时拨打12319热线向我们举报!”卫东区城管局有关负责人说。

兴盾物业服务 15137575757 携手民呼必应关注民生

## 裴东方:乐善好施 热心公益

### 人物名片

不忘公益初心,坚守医者担当。——裴东方

裴东方今年48岁,是市第二人民医院CT室主任,市慈善总会海豚救援队(新华区海豚救援队)队员。6年来,他热心公益,坚持捐助助学,义务普及急救知识,曾在火车上两次救助患病乘客。



裴东方与困境学子视频通话

“我想继续资助些孩子,你那里有消息了给我说一下。”8月21日上午,市第二人民医院门诊楼一楼CT教研组,工作间隙,裴东方拨通市志愿者协会志愿者刘国正的电话,希望继续帮扶学习成绩优异但家境困难的学生。

省文明办近日公示了2023年上半年“河南好人榜”,我市5人上榜,裴东方名列其中。他常说:“我们现在的生活条件好了,应该去帮帮别人。”

### 艰辛求学经历让他决定捐助助学

裴东方6岁起就开始游泳,2006年开始冬泳,对水上救援一直抱有一腔热情。2017年,刘国正和朋友创建鹰城业余水上义务救援队,裴东方得知后,果断加入,成为其中一员。

同年,刘国正从市慈善总会西南分会了解到,协会正在开展资助困境学子活动,他就把相关信息发布到救援队群里,号召大家捐助助学,帮助困境学子渡过难关。当时的标准是每人捐款不少于50元,不超过1200元,裴东方第一时间报了名。

“咱上学时也受过苦,知道没钱是啥滋味。”1974年,裴东方出生于鲁山县马楼乡,父母务农,家里还有一位姐姐。他清晰地记得,1993年冬,他在洛

阳上大学,有一次回家时,兜里只剩下35元。火车票全价7元,出示学生证可以享受半价优惠,正好是35元,可以坐到鲁山火车站,“下火车时已是夜里11点了,那时候没车也没有了,我就徒步摸黑走了十几里路回家。”

曾经求学的艰难历历在目,让裴东方对困难学子的处境感同身受。2017年起,他每年都会通过市慈善总会西南分会匿名捐款1200元,资助我市鲁山、郑县、叶县的困境学子,到现在,他具体资助过几名孩子,自己也记不清了。

### 结对帮扶情暖困境学子

2020年春,裴东方得知可以进行一对一帮扶,他决定对我市困境学子陶巧巧(化名)提供帮助。“这孩子学习成绩优异,但家里突然出现变故,导致经济困难。”裴东方介绍,陶巧巧的父亲当时因病突然离世,母亲查出恶性肿瘤,手术后还在化疗,却仍坚持打工维持家用,家里姐弟三个,巧巧是老大,当时正在叶县高中上高三。

“好好学习,有什么需要,随时联系叔叔。”为了鼓励陶巧巧好好学习,放松心情迎接高考,裴东方专程去叶县高中看望她,并送去1200元助学金。

“你资助的孩子考上大学了,你家今年双喜临门。”2020年8月,高考揭

榜,刘国正高兴地给裴东方报喜,陶巧巧考上了暨南大学。同年,裴东方的大儿子考上了军校,他兴奋地说要再去看望陶巧巧。

简单的平房没有院子,屋里陈设简单,只用白色腻子刷了墙,第一次去陶巧巧家,裴东方被震撼到。他提前算好陶巧巧上大学一年的费用,将5000元交到她的手中。

2021年春节,裴东方想继续资助陶巧巧,却被她婉言拒绝:“谢谢叔叔,我现在可以勤工俭学,不能再麻烦您了。”

“这孩子有骨气,虽然她不愿再接受资助,但我们一直通过微信联系。”到现在,裴东方还会经常通过微信关心陶巧巧的学习和生活状况,并将针对困境学子的优惠政策转发给她。

“今年开学后,我就该读大四了。”陶巧巧说,她很感谢裴东方这么多年对她的关心,不仅是经济上的支持,还有精神上的帮助。“我听说裴叔叔经常参加志愿活动,他是我的榜样,我要向他学习。”

### 哪里有需要他都会主动伸援手

医者仁心,护佑生命。“作为一名医生,无论在哪里,只要有病人,就得担起一份责任。”裴东方说。

2000年9月,裴东方去成都学习,

回平的火车上,广播里传来乘务员着急的求助声:“有乘客突然发烧,车上是否有医生?”裴东方赶紧找到乘务员,经检查,发烧乘客属于低烧,裴东方将随身携带的退烧药递给患病乘客,才使他的体温逐渐恢复正常。“当时那名乘客没有家人和朋友陪同,精神状态不好……”裴东方说。

2020年暑假,裴东方和家人外出归来,在火车上,又遇到一名发烧乘客。裴东方回忆,这名女乘客也是一个人回家,当时体温已经高达40℃,精神恍惚。裴东方怕是传染病,赶忙疏散围观的群众,并让大家戴好口罩,做好个人防护。

经过耐心询问和检查,裴东方初步判定她是高温和剧烈运动后引起的中暑。因为患者病情较重,裴东方与乘务员沟通,将女乘客送至就近的医院进行治疗。

作为一名救援队员,裴东方深知急救知识的重要性。2017年至2019年,他多次联系市第二人民医院急救专家和心血管专家,通过现场培训和实际操作的方式,为鹰城业余水上义务救援队50余名队员普及心肺复苏等急救知识。“水上救援难度很大,时间紧迫,如果发现溺水,4分钟内不能救起溺水者,就会有生命危险,所以学习专业的急救知识,对于每个人都至关重要。”裴东方说。

哪里有需要,哪里就有他的身影。裴东方还是一名献血达人,1997年至今,他已献血近5000毫升,还经常参加义诊活动,为市民免费提供健康咨询和专业指导。

如今,受裴东方的影响,他的两名退伍战友也加入了市慈善总会海豚救援队,想为公益出份力。朋友王镜宇说:“他非常正能量,工作本来就很忙,还经常做公益,我们很受触动,就想参与进来。”

“我希望人人做公益,一起做好事。”裴东方说,相信积少成多,聚沙成塔的力量,他会继续将公益做下去,也希望更多的人参与公益,把爱心洒满鹰城。(本报记者 王亚楠 文/图)

### 身边的感动

## 市慈善总会邀您公益日一起做好事

本报讯(记者王亚楠)今年9月9日是第九个“99公益日”。为营造良好的捐助氛围,9月7日上午,市慈善志愿者艺术团在市区鹰城广场载歌载舞,为市民献上丰富多彩的文艺节目。

“99公益日”是由腾讯公益联合数百家公益组织、知名企业、明星名人、顶级创意传播机构共同发起的一年一度全民公益活动。

今年“99公益日”,市慈善总会携手腾讯公益发起“鹰城慈善助幸福家园”项目,鼓励社会各界依法依规有序自愿参与“99公益日”活动,为助力乡村振兴、共建幸福家园贡献力量。

“鹰城慈善助幸福家园”项目以巩固脱贫攻坚成果、助力乡村振

兴为目标,帮助村(社区)筹集慈善资源,通过人居环境整治、公益类基础设施升级改造、乡村道路绿化美化亮化、文化广场建设等具体帮扶措施,助力改善和提升村(社区)人居环境,共建生态宜居、文明美丽幸福家园。

即日起至9月9日,每天上午10点,市民可扫描下方二维码,点击“捐一笔”,即可奉献爱心。



## 以小助老 关爱老人

本报讯(记者王亚楠)9月1日,市有家社会工作服务中心石龙区龙河街道社工站在龙河街道捞饭店村开展“以小助老,关爱老人”主题活动,为独居老人打扫庭院,送去关怀和祝福。

社工对参加活动的儿童和青少年志愿者进行了尊老爱幼教育,鼓励大家积极参与志愿活动。

社工和志愿者顶着炎炎烈日,为老人除草、修剪树枝,清理院内可燃物,查看家中是否存在安全隐患并帮忙解决。

活动结束后,社工和志愿者叮嘱老人注意身体和用电用火安全。“这样的活动很有意义,让我感受到了劳动的快乐,我以后要经常参加。”10岁的小志愿者李涵玺兴奋地说。

## 传播慈善文化 弘扬慈善精神

本报讯(记者王亚楠)今年9月5日是第八个“中华慈善日”,为传播慈善文化,弘扬慈善精神,当天市爱心飞扬歌友会联合湛河区慈善协会在滨河广场举办公益慈善宣传活动,并为市民献上歌曲、诗朗诵、舞蹈、葫芦丝等精彩节目。

活动现场,志愿者通过发放宣传页、设置宣传展板,为市民讲解慈善法规、普及慈善知识,为他们参与公益慈善答疑解惑。“慈善组

织是依法成立,符合慈善法规定,以面向社会开展慈善活动为宗旨的非营利性组织。”志愿者曹华拿着宣传页,耐心地向市民讲解慈善组织的定义以及慈善活动的内容与范围,大家纷纷为她点赞。

“之前不懂慈善,以为只是捐款,志愿者的讲解很详细,今天才算明白了。”市民杨女士说,希望今后有机会加入慈善组织,为慈善事业贡献力量。