

8月份民呼必应热线工作情况通报发布

受理来电来信 56644 件



本报讯 (记者毛玺玺)10月19日,从市政府热线办传来消息,8月份民呼必应热线工作情况通报发布。8月份,市12345民呼必应热线平台共受理来电来信56644件。其中,接听电话56466件,登记交办14691件,已办结14691件,办结率100%,满意度99%;网络平台受理交办178件,按时办结回复178件,办理回复率100%。

12345热线电话(含公众号、App)受理35399人次,登记交办11556件,已办结11556件,办结率100%,满意度99%。

留号并行热线电话中,12315消费者投诉举报热线共接听来电8459人次,登记交办2793件,已办结2793件,按期办结率100%;12328交通运输服务监督热线共接听来电2094人次,登记交办342件,已办结342件,按期办结率100%;12333社保查询热线共接听来电8879人次;12348法律咨询热线共解答群众法律咨询1635人次。

按诉求类型划分,主要有以下几个方面:政务服务类5235件,占比20.3%,主要涉及不动产登记办理、咨询税务办理流程、查询单位电话等。城市管理类4524件,占比17.5%,主要涉及道路积水坑洼、工地夜间施工噪声扰民、物业服务差、公共设施维护不及时且收费不合理、随意张贴小广告等。公共服务类2391件,占比9.3%,主要涉及停水停电、燃气安装、暖气开口费、公交站牌设置不合理、通信运营商随意扣费等。

通报针对热点问题和难点问题进行了案例摘登,主要涉及学区划片、环境保护、道路积水等方面。

此外,关于8月份市12345民呼必应工作重点,主要涉及四个方面——

各级领导高度重视热线工作。8月份,汝州市、舞钢市、宝丰县、郟县、叶县、淇河区、卫东区、高新区、石龙区、市自来水公司、市交警支队、国网平顶山供电公司、平顶山燃气有限责任公司主要领导审批疑难案件,跟进办理情况,确保疑难问题妥善办结。

推进优化热线工作流程。8月10日,我市下发《关于进一步明确12345热线承办单位工作职责的通知》,要求各网络单位明确受理范围,安排专人负责热线诉求事项,确保按时、按标准、按规范回复;涉及咨询类较多的职能部门要定期报送知识点信息,原则上每月至少报送1条,根据各单位信息报送情况,列

入月度考核指标中;重点强化督办问责,要求各县(市、区)建立12345热线督办问责机制,通过电话、短信、书面通知、约谈等方式,加大督办力度,切实维护企业群众合法权益。

积极参加省级职业技能竞赛。8月25日,我市3名骨干话务员到驻马店市参加河南省12345政务服务便民热线职业技能竞赛。选手发挥稳定,获得优胜奖。热线办将以此次竞赛为契机,查漏补缺、精益求精,加大人员培训力度,着力提高服务水平。

强化考核约谈通报机制。根据本月考核结果,个别单位排名靠后需加强提升。其中,市城乡一体化示范区在各区组排名最后且分数低于本组最高分85%;市直单位和驻平单位组排名最后两名且分数低于本组最高分80%的为电信公司、河南有线电视网络集团有限公司平顶山分公司。

本报讯 (记者王代诺)“您反映的小区电动车乱停乱放、飞线充电等问题,我们已详细记录,会立即转至相应的职能部门及时处理。如果有处理结果,我们会第一时间联系您。”10月18日下午,在市12345热线话务员技能大赛现场,参赛话务员耐心解答“来电”群众的问题。

为全面提升话务员业务技能水平,激发话务员蓬勃向上的为民服务热情,当天上午,我市启动了以“岗位大练兵,服务我先行”为主题的第一届政务服务便民热线职业技能大赛。

在当天下午的话务员技能大赛上,来自市12345民呼必应中心、各县(市、区)分中心的28名选手在市级社会治理现代化指挥中心展开了业务竞技,内容包括理论知识、实战接听、情景模拟、现场问答等。

“暴雨天气,有市民拨打热线反映一树木倾斜在道路上,造成交通堵塞,你应该如何处理该诉求?”“首先要确认具体位置和当前的交通情况,判断该道路属于主干道还是背街小巷,主干道应立即联系园林绿化中心,背街小巷应立即联系辖区主管部门。另外,还要联系交管部门及时到现场疏导交通。”现场问答环节,备选题目均为群众身边可能发生的事件,工作人员随机抽题,选手限时作答,考验选手的快速反应能力。

“处理电动车乱停放这么简单的问题还要五六天吗?”“我不满意处理结果。”“能不能快点处理?”……情景模拟环节,群众代表的“来电”充斥着“辣味”与“火力”,不仅检验话务员沉着冷静的工单记录、系统操作等“硬实力”,更考验他们大胆灵活的应急处置、沟通技巧等“软实力”。

经过激烈角逐,大赛分别评选了团体奖和个人奖。其中,舞钢市、郟县、鲁山县、叶县、汝州市、宝丰县依次获得团体第一名、第二名、第三名、第四名、第五名、第六名;汤洁获得个人一等奖,尤婉莹、王娜、武甜枝、雷芳芳、高恒、王昊鹏获得二等奖,王源、著苗苗、孟丹丹、陈峰娟、张丽娟、张箫楠、王星涵、贾丽丹、赵哲伟获得三等奖。

“作为党委、政府与人民群众的‘连心桥’,12345热线承担着听民声、察民情、解民忧的重要任务,话务员的业务水平和职业素养直接影响着12345热线的服务质量。举办全市政务服务便民热线职业技能大赛,就是希望通过让话务员们同台竞技,在全市12345热线系统营造‘爱岗敬业、恪尽职守、比学赶超、争当标兵’的良好氛围,促进12345热线服务效能进一步提升、服务成效进一步显现。”市政府办公室副主任江付彬说。

我市首届政务服务便民热线职业技能大赛举行

舞钢市、郟县、鲁山县分别获得团体奖前三名

黄河路部分路段大货车违规行驶隐患大

市交管部门:加强交规宣传和联管联控

本报讯 (记者吕占伟)近日,有市民向平观新闻12345民呼必应掌上平台反映,黄河路部分路段存在大货车违规行驶现象,交通隐患较大,建议交管部门加强管理。经市12345民呼必应中心派单,交管部门作出了回应。

“黄河路(开源路到凤凰路口段)渣土车行驶速度很快,将私家车挤得难以正常行驶,影响交通安全,希望交管部门能够严管,还大家一个安全有序的道路环境。”一周前,市民周先生在平观新闻12345民呼必应掌上平台

留言道。

市12345民呼必应中心将周先生的诉求形成工单后派给市公安局交警支队处理。10月19日,记者从市公安局交警支队了解到,该支队淇河大队按照支队社会面巡逻防控工作方案要求,晚上采取定时执勤和动态执勤相结合的方式对黄河路开展巡逻值守,并将黄河路与健康路、李苗路、平湖路、凤凰路等城乡接合部周边道路作为管控重点,严查大车超载、未悬挂车牌、逆行、闯红灯等交通违法行为,但受限于辖区面积过

大、执勤警力紧张等实际情况,目前尚不能对辖区所有路段实现全覆盖,在工作中仍然存在薄弱环节和不足,有待于进一步提高和加强。

“今后,我支队淇河大队将深入上述路段附近的工矿、企业、单位,教育驾驶员文明驾驶、安全驾驶,同时加大

对大货车违规行为的查处力度,并加强协同配合、联管联控,针对辖区出现的大货车交通违法行为,会同交通运输、城管、住建等相关部门,按照各自权属职责,加大管理查处力度,切实形成联管联控工作机制。”市公安局交警支队有关负责人说。

兴盾服务热线 15137575757
兴盾物业 携手民呼必应关注民生

李赫丽:心中有爱 花香常在



李赫丽在周老太太家

人物名片

用一颗悦人悦己的爱心,送一份全心全意的服务。
——李赫丽

李赫丽是市全仁社会工作服务中心理事长。她热衷公益,秉承着“仁心、仁义、仁爱”的理念,进社区、入乡村,开展扶老助老、大病救助、失独关爱、家庭调解等多种社会服务活动。

10月9日,市民政局2023年度全市社会组织评估工作结束,市全仁社会工作服务中心(以下简称全仁社工)获评4A级社会组织。作为全仁社工的理事长,李赫丽再一次被肯定。

因为工作需要和兴趣使然,李赫丽30多岁开始学习心理学,39岁拿到心理咨询师证书;因为心存大爱、胸有情怀,多年来她免费为各类人群做心理咨询;为拓宽公益之路,她放弃酒店管理工作,搭建社工平台,帮助更多弱势群体……李赫丽的熟人常说她“爱折腾”,她却乐在其中:“做自己喜欢的事,这样的人生才丰富多彩。”

开启“游击战”

李赫丽19岁开始在宾馆和酒店工作,为跟不同的人做好沟通,她经常利用闲暇时间学习心理方面的知识。

“平时都是零零碎碎看一些书,30多岁的时候我决定进行系统学习,便买来书,参加培训,2007年终于拿到心理咨询师证书。”李赫丽说,人不能没有进取之心,活到老就要学到老。

拿到证书后,李赫丽跟几个学友一起从事公益心理咨询服务:“我们大家来自学校、医院等单位,也都有为社会作贡献的想法,就各自发挥‘特长’,跟社区、学校联络,做一些公益类的心理讲座。”

夫妻矛盾、婆媳争吵、邻里纠纷、青少年叛逆……之后,李赫丽时不时会接

到各类心理咨询电话,她都一一免费为大家解答。

让李赫丽记忆犹新的是,有一次,她到鲁山县四棵树一小学做完心理讲座后,有村民告诉她,村里有一个14岁的小孩成成(化名),成成的父母离异后各自成家,他跟着爷爷生活,有自杀倾向。“跟成成聊天的时候,他随手撩开衣扣,胳膊上全是自残留下的伤疤。他感觉父母都不要他了,活着没有意思。”李赫丽说,那一次,她跟成成聊了好久,后来又联系到成成父亲,对家长作出关爱孩子方面的指导。直到半年后,孩子情绪好转,去找在外打工的父亲,李赫丽才停止心理辅导。

和李赫丽一起做公益心理咨询的刘燕阁说,从2007年到2017年,他们在卫东、新华、淇河三区和鲁山、叶县等县的多个社区(村)和学校开展公益心理咨询服务活动,“每次活动,李老都很积极,是我们几个人中付出最多的。”“心理服务是一项很严谨的工作,除了对心理咨询师有专业要求外,对咨询室的环境也有特定要求。我们没有固定的咨询室,就像在打‘游击战’;我们也没有自己的平台,有时候会被质疑。”提起那10年的公益心理咨询活动,李赫丽说,她总感觉浮在空中。因此,她有了建设自己平台的念头。

有了固定平台

2018年,由李赫丽一手筹建的市全

仁社会工作服务中心成立,“全仁”意味着仁心、仁义、仁爱,她担任理事长。

培养专业社工、培育社区志愿者,深入社区和乡村开展扶老助老、大病救助、失独关爱、家庭调解等多种社会服务活动,5年来,在李赫丽的带领下,全仁社工全面发展。

“又来看我了,快进来,多亏你们给我排电线、刷墙壁,我这屋里现在亮堂多了!”在淇河区姚孟街道一小区,82岁的周老太太看到李赫丽和社工上门走访很是开心。

周老太太的老伴儿去世后,她一直独居在此,生活不如意的孩子也照顾不了她太多。去年,全仁社工姚孟街道站驻站社工安振霞在走访中发现老太太的居住环境有许多问题,遂向李赫丽反馈。“李老师上门了解情况后立即寻找公益资源,通过安基金(浙江安福利慈善基金会)的‘为您安个家’项目找到资金,为周老太太家排电线、安电棒、修墙壁、换马桶、装扶手,改善了老人的居住环境。”安振霞说,“李老师是做实事的人,我们跟着她切切实实在帮人。”

独木不成林,一花难成春。李赫丽说,个人的能力是弱小的,只有搭建好平台,把队伍壮大起来,才能对接更多资源、做更多事、服务更多人。

李赫丽在共青团淇河区委“青翼家园”担任心理辅导老师的时候认识了与外公相依为命的小杨。小杨的父母、奶奶、外婆均已离世,他非常消极。

“我身体不好,万一哪一天不在了我可咋办?多亏认识了李老师,多次免费给孩子做一对一心理辅导,还给孩子找了一个免去各种费用的慈善学校。孩子现在在洛阳上中专,暑假还去了南方实习。”提起小杨,外公张老先生几度哽咽。

李赫丽说,“一老一小”是他们关注最多的人群,也是最需要帮助的人群。遇到这些人,他们都会尽最大努力去帮忙。

扩大服务队伍

在石龙区龙兴街道军营社区,有一群戏曲爱好者,他们几乎每天晚上都到社区广场唱歌。走访中,李赫丽了解到,这些戏曲爱好者大多是退休工人和工人家属,空闲时间比较多。

“培育社区志愿者和志愿服务团体是我们的一项重要任务。”李赫丽说,他们组织17名有意愿参与社区服务的戏曲爱好者成立“河滨乡音”联艺社团,让其为社区的一支文化组织。“‘河滨乡音’联艺社团的公益演出丰富了居民的文化生活,传播了社会正能量,为建设文明社区发挥了很好的作用。”

在新华区矿工路街道,通过志愿者招募及入户走访等方式,李赫丽发现一批爱心人士,帮助她们注册成立“康乃馨爱心服务社”,一同为居民提供志愿服务。

“服务社成立后,李老多次对我们进行志愿服务培训,详细介绍志愿服务的原则和技巧。”“康乃馨爱心服务社”负责人王兰芝说,现在,她们与全仁社工携手同行,为困境人群提供专业、精准的服务。

李赫丽说,这些志愿团体不断激发社区活力,提高了居民的幸福感和获得感。

10年“游击战”,5年“大发展”。截至目前,全仁社工在多个县、区承接社工服务,培育社区志愿者183人,为上万人提供服务。李赫丽说,“用一颗悦人悦己的爱心,递一份全心全意的服务”是全仁社工的服务宗旨,心中有爱、花香常在,希望这缕花香永远袭人。

(本报记者 杨岸萌 文/图)

身边的感动

精准帮扶让少年从“心”开始

本报讯 (记者王亚楠)10月18日,市鸣慧社会工作服务中心前往新华区光明路街道长青社区,进一步核实15岁少女鸽子(化名)的家庭情况。

今年10月初,该中心在协助市民政局走访低保户时,发现鸽子因患有自闭症辍学在家,与患有精神疾病的父亲相依为命,平时靠政府帮扶和亲戚救济生活。

“这孩子真可怜,经过核实已经成为我们的帮扶对象。”10月18日,该中心为鸽子建立了个案帮扶

计划,决定通过心理疏导和关怀陪伴,争取尽快让鸽子重返校园,接受良好的教育。

今年以来,该中心致力于帮助市区和郟县4名患有心理疾病的少年恢复健康,邀请专业心理咨询师提供一对一精准心理疏导,并定期为他们送去生活物资。

“心理矫正是一个漫长的过程。”市鸣慧社会工作服务中心负责人赵子鸣说,等孩子们康复后,该中心将为他们联系学校,且生活费和学费全免,直至他们完成学业。

趣味活动伴儿童健康成长

本报讯 (记者王亚楠)为丰富社区儿童课外生活,10月15日,市有家社会工作服务中心联合市城乡一体化示范区应滨街道德馨苑社区,在德馨苑小区内开展以“快乐游戏,健康成长”为主题的活动。

活动以户外游戏为主。伴随着《幸福拍手歌》,25名儿童在社工的带领下一起跳热身韵律操,并

分组进行“萝卜蹲”“口香糖”“青蛙跳跳糖”“三人两足”“彩虹伞”等游戏。孩子们合理分工、相互协作,现场充满了欢声笑语。

“开展此类户外活动,主要是为了培养孩子们的团队协作和沟通组织能力。”市有家社会工作服务中心社工牛丽丽表示,该中心将继续开展社区活动,为未成年人健康成长保驾护航。

■广告

平顶山热力(集团)建筑安装有限公司核销应付款项公告

平顶山热力(集团)建筑安装有限公司部分债务已超10年以上,无债权人主张债权,也无法联系到相关债权人,部分公司已注销或吊销注册登记。为规范企业管理,请以下债权人自公告之日起30日内向我公司核实债权,逾期将进行核销处理,一切责任由各债权人自行承担。

盐城润广商贸有限公司、中国六冶平顶山分公司、新纪元地下管网探查公司、市大泰建筑安装公司、新乡市天龙彩板厂、河南普邦华彬商贸有限公司、前锋工程总公司、第九车队、金鑫防腐保温公司、大营农机商店、赵紫霞、平顶山市鸿庆贸易有限公司、香山石料厂、新兴宏达建筑公司、东良建筑安装公司、市德隆建筑装饰公司、陕西志成大业网络技术有限公司、郑州宏顺机电安装公司、市建业劳务处、项城防水公司、淇河区伟龙五金店、舞钢市康利达商贸有限公司、平顶山市博尔商贸有限公司、市润达电力设备有限公司、平顶山市兆基商贸有限公司。

寻亲公告

2016年10月28日宝丰县赵庄镇王会英在宝丰县人民路西段捡拾一女婴,现为该女婴寻找亲生父母(或监护人),望该女婴的亲生父母(或监护人)自公告之日起30日内与我联系,电话:13782474128

2023年10月20日