

9月民呼必应平台受理来电来信近6万件

本报讯(记者毛玺玺)11月9日,记者从市政府热线办获悉,9月份市12345民呼必应热线平台共受理各类来电来信59471件。其中,接听电话59284人次,登记交办12874件,已办结12874件,办结率100%,满意率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%。

按诉求类型划分,主要有以下几个方面:城市管理类4797件,主要涉及物业服务不到位且物业收费高、施工噪声扰民、道路坑洼、路灯不亮、涵洞桥积水、违章建筑等问题。政务服务类4463件,主要涉及工作人员服务态度恶劣且办事效率低、咨询单位电话和办理不动产登记证流程等问题。

公共管理类2348件,主要涉及停电、咨询安装燃气安全阀、咨询缴纳暖气费用及方式、公交车车次调度等问题。9月份,我市各级领导更加重视热线工作。针对8月份群众集中反映的道路交通管理问题,市公安局领导高度重视,多次听取工作进展情况,组织交

管支队对热线诉求逐件研究、逐项落实,围绕反映的问题进行整改解决。如矿工路与新华路交叉口信号灯问题,安排人员设置临时信号灯,抢修控制机,及时恢复信号灯正常使用;示范区祥云路段祥云公园南路段中间护栏问题,对隔离桩底部进行了焊接加固,确保通行有序。



物业推脱不退装修押金

12345热线协调解决

本报讯(记者王代诺)近日,郟县王集乡御庭花园小区居民刘女士拨打12345热线反映,称房子已经装修好了,但物业以种种理由一推再推不退装修押金,希望12345热线平台能够帮忙解决。

据刘女士介绍,她于2017年在该小区购买了一套房子,交房时向物业缴了3000元的装修押金。今年5月份,房子装修完后,刘女士多次向物业索要装修押金,对方一直未退付。“找了好多次,他们一直说没钱,拖着不给。”刘女士说。无奈,

刘女士拨打了12345热线。经过热线受理派单,刘女士的诉求来到了王集乡。

收到热线转办件后,王集乡立即安排乡片区主管领导及辛庄村党支部书记等现场进行核实。经调查,确认该物业公司由于资金紧张,没有按时将装修押金退还给诉求人。经过乡村干部与物业公司协商,物业公司在刘女士拨打热线的第二天退付了装修押金。

“这事儿解决得非常满意,要不是咱热线,不知道我还得找他们多少回呢。”11月9日,刘女士说。

各分中心办理情况表

网络单位	考核总分	排名
叶县	11968	1
舞钢市	11962	2
郟县	11962	2
汝州市	1189	4
宝丰县	11789	5
鲁山县	11556	6

各区办理情况表

网络单位	考核总分	排名
高新区	8625	1
石龙区	85	2
卫东区	8412	3
新华区	8412	3
湛河区	7687	5
示范区	739	6

各区乡(镇、街道、街道筹备组)办理情况表

网络单位	考核总分	排名
卫东区北环路街道	92	1
新华区曙光街道	90.5	2
新华区西高皇街道	87	3
新华区新街街道	86	4
高新区遵化店镇	85.5	5
卫东区建安路街道	85.5	5
卫东区申楼街道	85.5	5
卫东区蒲城街道	85.5	5
卫东区五一一路街道	85.27	9
新华区光明路街道	85	10
高新区皇台街道	85	10
卫东区东环路街道	85	10
示范区湖滨路街道	84.5	13
新华区中兴路街道	84.22	14
卫东区光华路街道	84	15
卫东区优越路街道	84	15
新华区湛河北路街道	84	15
新华区曹石山街道	83.5	18
示范区滨湖街道	83.5	18
湛河区滨河街道	83.5	18
卫东区鸿鹰街道	81.84	21
湛河区姚孟街道	81.5	22
新华区西市场街道	81.5	22
湛河区马庄街道	81.5	22
新华区矿工路街道	81.5	22
卫东区东高皇街道	81.25	26
示范区应滨街道	81	27
新华区焦店镇	81	27
湛河区荆山街道	81	27
卫东区东工人镇街道	81	27
卫东区建设路街道	81	27
示范区湛阳镇	81	27
湛河区曹镇乡	80.5	33
湛河区轻工路街道	79.5	34
湛河区南环路街道	78.5	35
新华区香山街道筹备组	74.4	36
湛河区九里山街道	74.2	37
湛河区北渡街道	74.1	38
湛河区高阳路街道	74	39

市直和驻平单位办理情况表

网络单位	考核总分	排名
市交警支队	94.5	1
市供电公司	89	2
平顶山燃气公司	89	2
市自来水公司	88.5	4
市教育体育局	87	5
市城市管理局	86.88	6
市生态环境局	86	7
市热力集团	86	7
联通公司	86	7
市税务局	86	7
市政务服务和大数据管理局	85.5	11
市广播电视台	85.5	11
市文化广电和旅游局	85.5	11
市医疗保障局	85.5	11
中国建设银行平顶山分行	85	15
市烟草局	85	15
市自然资源和规划局	84.19	17
市人社局	84	18
市卫健委	84	18
市公安局	83.9	20
中国平煤神马	83.87	21
市民政局	83.5	22
市场监督管理局	83.5	22
市交通运输局	83	24
平顶山学院	82.89	25
市消防救援支队	82.68	26
市房产事务服务中心	81.76	27
市水利局	81.17	28
市住建局	79.91	29
平顶山姚孟发电有限责任公司	79	30
市农业农村局	78.28	31
电信公司	75.39	32

小区有巨型蜂窝

“民呼必应”及时派单

本报讯(记者毛玺玺)日前,家住湛河区姚孟街道阳光苑社区六号楼的赵先生拨打市12345热线求助,称其居住的楼上有一个巨大的马蜂窝,不堪其扰,到处飞的马蜂窝也让过往居民捏了一把冷汗,希望相关部门协助尽快清理。

接到民呼必应工单派单后,阳光苑社区党委副书记陈小华来到小区,在确认六号楼一单元东户窗上方有一个直径约60公分的巨型马蜂窝后,立即疏散围观居民,提醒附近居民关好门窗,避免马蜂飞入家中伤人。

“马蜂窝太大,需要专业人员进行处理,我们联系了消防部门。”陈小华说,很快,消防员就到达了

现场,先观察蜂窝位置、了解周边环境,随后穿戴好防护服,用灭害灵加打火机的方式清理了周围盘旋的马蜂,最后用密封袋将蜂巢套住并成功摘下。

为避免马蜂二次筑巢,社区工作人员还购买了除蜂药剂喷洒在蜂巢处,并叮嘱小区居民,一旦发现马蜂窝,要及时联系社区或消防部门处理,不要在没有防护措施的情况下采取行动。

“群众诉求无小事,接诉即办是我们做好民呼必应工作的准则。面对群众的诉求,我们将积极协调相关部门,切实为群众排忧解难。”湛河区委常委、姚孟街道党工委书记贾琦说。

兴盾物业服务电话 15137575157

兴盾物业 携手民呼必应关注民生

牛立红:用志愿服务让更多人感受到爱

致敬行善者 志愿者在行动

人物名片

爱可以照亮整个世界,而志愿服务是让更多人感受到爱的有效途径。
——牛立红

牛立红是市爱心飞扬歌友会志愿者。3年来,她几乎每天都坚守在平顶山火车站学雷锋志愿服务站,为旅客提供志愿服务。能歌善舞的她还经常参加义演,前往市区及周边县区敬老院,为老人们演出。



牛立红(左)为志愿者分发志愿者证

右手活动不便,男的左腿残疾,拄着拐杖。牛立红见状,赶紧招呼他们进屋,帮女人灌满水后,她又找来水瓶帮男的也灌了一瓶。

同年夏,一位八旬大爷推着自行车到志愿服务站寻求帮助。“哪里可以办理公交卡?”牛立红用手指了指对面,给大爷比画怎么走。转过头,牛立红又有些放心不下,她一路小跑赶上大爷,帮他推着自行车,陪他过马路。

牛立红总在反思,是不是自己做得还不够?“前一段,有年轻小伙子来拿旧衣服,我咋就忘记问他要个电话了?”牛立红说,志愿服务站有一个爱心旧衣捐赠箱,里面的旧衣服大家可以免费领取,当时一名20岁左右的年轻小伙子在旧衣捐赠箱前看了又看,想说什么又不敢开口。

小伙子长得瘦小,看起来家庭条件不是很好。牛立红主动走上前,询问小伙子的需求。“我想要里面的衣裳,可以吗?”小伙子怯怯地说。牛立红赶忙打开爱心旧衣捐赠箱,让小伙子挑选。

聊天中,牛立红得知小伙子是外地人,刚来平顶山市区打工,一个人生活,手头没啥存款。牛立红帮小伙子挑了两件上衣和一条裤子。“那孩子当时很开心,遗憾的是我没有留下他的电话。”牛立红说,她一直挂念着小伙子,想着天冷了,有合适的衣服再给他,却没有联系方式。

“她就是这样一个人,有热心还有爱心。”志愿者周小祥经常和牛立红一起做志愿服务,也是一名老志愿者。周小祥之前一直在社区服务,今年3月才来平顶山火车站学雷锋志愿服务站。

由于社区志愿服务和学雷锋志愿服务站的内容有所不同,周小祥和众多刚来的志愿者一样,不熟悉具体流程,牛立红总是耐心地为大家讲解服务细节。“就连扫地也有技巧。”周小祥笑着说。

如今,牛立红还负责学雷锋志愿服务站每周的义务理发、文艺表演等活动。“能为大家带来快乐,我觉得自己的人生很有意义。”牛立红希望能为大家多做几年志愿服务。(本报记者 王亚楠 文/图)

身边的感动

“她是我们这里的老大姐,也是我最敬佩的人,她用行动证明了什么是平凡中的伟大。”11月8日,平顶山火车站学雷锋志愿服务站,市爱心飞扬歌友会志愿者刘爱梅夸赞牛立红,“一年365天,她几乎天天在这里值班。”

牛立红干起活儿来干净利索,说话中气十足,初次见面,很难想象她已经71岁。参加志愿者3年来,牛立红用耐心和爱心服务着旅客和市民。

“我年纪是不小了,可是还有干劲儿”

牛立红曾在原市化肥厂工作。2002年退休后,她加入我市的夕阳红艺术团。她热爱艺术,进团后就努力学习打腰鼓、扭秧歌、跳舞……以此来充实自己的退休生活。

“那时我对志愿者没有概念,但我的儿子是志愿者,一到周末他就会去市区维护交通秩序。”2021年,市区的老同志自发组织团队,想参加一些公益活动,为社会作贡献,牛立红就加入了。

当时的志愿服务,主要是进社区、街道等,维持秩序和环境卫生。每天起早贪黑,牛立红积极参加各项活动,没有想过退缩。“虽然那时候对志愿者的概念不清晰,但对于我们这代人来说,为人民服务这几个字已经刻在了骨子里。”牛立红说,“能通过自己的服务让别人更好,这本身就是一件好事。”

一次坐公交车,牛立红偶遇一名中年女士,闲聊中,对方得知她是志愿者,激动地说:“我也想加入志愿者团队,听说社区就有很多志愿者,去哪里可以参加?”这次聊天,牛立红感触很深,她没想到那么多人愿意参加志愿服务。

同年,牛立红从志愿团队的队友李玉玲那里得知,平顶山火车站有一个学雷锋志愿服务站,在那里可以做更多事。于是,俩人就一同前往学雷锋志愿服务站,加入了市爱心飞扬歌友会。“国家给我发着退休工资,我不能白拿,我年纪是不小了,可是还有干劲儿。”牛立红说。

“别看都是小事,但很考验耐心和责任心”

平顶山火车站学雷锋志愿服务站的工作主要是为旅客和市民提供茶水、旧衣物、雨伞、存包等服务。“别看都是小事,但很考验耐心和责任心。”志愿者罗丁香说,团队是有值班表的,但牛立红几乎每天都在,大家需要帮助,她也跑得最快,顾客经常把物品存放在志愿服务站很晚才取,牛立红就会一直坚守,不能按时回家。

2022年夏,一名20多岁的姑娘急匆匆地跑到服务站寻求帮助。“你好,我急着坐火车去旅游,乘务员说不能带充电宝,我能存在这里吗?”姑娘说,需要寄存充电宝6天左右。

正在执勤的牛立红一口答应下来,

但看着手中的充电宝,她又犯了难。“那个充电宝很大,看起来不便宜。”牛立红说,姑娘联系牛立红要在晚上8点取走充电宝。志愿服务站的服务时间到下午5点就结束了,牛立红一直等到晚上9点,姑娘才取走充电宝,她连晚饭也没来得及吃。

于是,牛立红把充电宝带回家,5天后,姑娘联系牛立红要在晚上8点取走充电宝。志愿服务站的服务时间到下午5点就结束了,牛立红一直等到晚上9点,姑娘才取走充电宝,她连晚饭也没来得及吃。

寄存物品的市民,经常会忘记取走的时间。今年初,一位男士把一个大包袱寄存在志愿服务站,和牛立红约好下午5点取走,但他忘记了,一直到晚上7点才来取。“不好意思,我一忙就忘记了,麻烦你了,吃饭了吗?我请你吃饭吧!”男士说。

牛立红婉言拒绝了男士的邀请。她坦言:“志愿就是无私奉献、不求回报,怎么能让别人请吃饭?”

“志愿者,需要带着情感去服务”

每天,志愿服务站都有人来问路、接水……看到老人、残疾人等弱势群体,牛立红总怀着一颗惻隐之心。她常说:“志愿者,需要带着情感去服务。”

今年5月,一对残疾夫妇到志愿服务站讨水喝。女的一只眼睛看不清路,

本报讯(记者王亚楠)11月9日,市志愿者协会志愿者们前往新华区西市场街道红旗街社区看望朱智红,并给她送去深圳市建辉慈善基金会提供的食用油、牛奶等价值200余元的生活用品。

朱智红今年46岁,2004年开始帮扶有需要的孤残儿童,并为孩子们寻求医疗救助。19年来,千余名孤残儿童在她的帮助下健康成长。目前,她还在参与照顾8名患病孤儿,其中3名孩子跟着她租住在20余平方米的平房里。“谢谢你们一直记挂着我。”朱智红说。

2019年起,市志愿者协会通过深圳市建辉慈善基金会“致敬行善者”公益项目对朱智红提供帮助,每个月她会收到500元的生活补助,过年和生日还有1000元的礼金。

“致敬行善者”公益项目,旨在为困境中的典型个体行善者提供帮扶,改善其生活状况,进而激发大众行善的意识与行为。市志愿者协会于2019年成为该项目在平顶山的执行机构。

据志愿者滕红纳介绍,截至目前,我市已有19名处于困境的行善者得到帮扶。

一场特别的集体生日会

和父母一起过生日,点蜡烛、切蛋糕……对于大多数孩子来说,这是再平常不过的事,但对于留守儿童却是一种奢望。为了使留守儿童感受到社会的温暖和关爱,11月5日,市有家社会工作服务中心石龙区人民路街道社工站,在龙祥社区儿童服务站开展“关爱浇灌,健康成长”关爱留守儿童集体生日会活动。

“祝你生日快乐!”活动现场,社工和22名留守儿童围坐在一起点蜡烛、唱生日歌,孩子们的脸上洋溢着幸福的笑容,快乐的歌声在房间里久久回荡。社工为孩子们戴上生日帽,并为他们送上生日祝福。

许过愿望后,社工带着孩子们一起切蛋糕,并教导他们要懂得感恩,把手中的第一块蛋糕分享给长年照顾自己的家人。

“好久没有这么多人陪我一起过生日了,真开心啊!”10岁的王曦涵开心地说,她捧着蛋糕,端给爷爷奶奶。

“关爱留守儿童是全社会的责任,大家要用爱去温暖每一个留守儿童。”社工陈楷文表示,这是社工站在石龙区举办的第一个集体生日会,接下来,社工站将每月在社区为老人和孩子举办生日会,让他们感受到社会的关爱。

(本报记者 王亚楠)

■广告

2023年度拟建加油站发展规划公示

根据河南省商务厅、平顶山市商务局有关文件要求,现将湛河区2023年度拟建加油站发展规划公示如下:黄河西路加油站,地址湛河区黄河路与西环路交叉口东北角,公示期为7天,如有异议,请与湛河区商务局联系,电话3782110,此公示不作为建站依据。

湛河区商务局
2023年11月10日