

—河南新闻奖专栏—



群众诉求无小事 全力以赴解民忧

# 我市着力提升12345民生热线整体办理质量

本报讯(记者吕占伟)6月19日,市政府主要领导到市社会治理现代化指挥中心调研12345民生热线工作时强调,要完善制度机制,强化科技赋能,更加高效快捷处理群众诉求,用心用情解民忧、化民怨、暖民心,不断提高人民群众的获得感和满意度。

“感谢市领导对12345民生热线工作的督促,我们将进一步科学优化热线接听办理流程,建立健全受理、交办、督办、反馈、考核、回访等一整套制度,切实提高诉求办理质效。”市政府热线办负责人当场表态。

群众诉求无小事,全力以赴解民忧。6月4日,12345民生服务热线工作人员接到新华区新新街街道中弘佳苑业主反映:“4号楼3单元8层、9层中间的楼梯间与9层平层的楼梯间放置大量闲置物品和生活垃圾,存在消防安全隐患,希望相关部门能够解决。”

市12345民生热线服务中心将该诉求派单给新华区热线办,最终交由新新街街道落实办理。6月12日上午,该街道前进社区网格员上门核实相关情况,与所涉住户沟通协调:物品仍有用途的,由各住户自行认领放回家中;无人认领的纸箱、垃圾、杂物等,网格员帮助清理干净。当天,新新街街道工作人员回访得知,诉求人反映的相关杂物已清理完毕。

“以上述的生活垃圾诉求件为例,事情再小,但受众面不小,而且存在的安全隐患不可小觑。因此,12345民生热线的全程督办闭环很有必要。12345民生热线的工作就是以点带面,以多种工作举措提升热线件整体办理质量,提高群众满意度。”6月20日,市政府热线办主任王群星说。

目前,我市12345民生热线工作已建立“接诉即办”常态化工作机制、通报考核问责工作机制,创新了联合督导督办工作机制,完善了全覆盖的12345民生热线服务网络体系。“特别是结合‘群众诉求满意度回头看行动’,紧盯重点、难点、堵点问题,与市智慧城市运行服务中心成立了5个联合督导组,每天对典型诉求开展‘清单式’督办,确保把群众的事办实、办好,让群众满意。”王群星说。

此外,我市12345民生热线工作对联动工作进行优化,打造12345+创文、12345+行政执法监督、12345+媒体3个“12345+”模式,特别是同本地主流媒体加强深度合作,开辟专栏,将12345民生热线工作月通报等内容全文刊登并在全媒体平台发布,取得了良好的传播效果。

下一步,市政府热线将持续整合全市民生服务力量,统筹与供水、供气、供暖等平台系统对接,推动水、电、气、暖等公共服务全部归集、整合到12345民生热线,建立群众用水、用电、用暖、用气方面的投诉、求助快速处办机制;持续强化民生热线群众诉求督办与事件分析研判工作,成立由政府决策咨询服务中心负责人为牵头召集人,市政府督查室和平顶山日报社民呼必应工作专班参与的12345民生热线督办工作专班,每周挑出一定数量的疑难工单,由专班人员进行现场复核,同时从市政府热线办、市智慧城市运行服务中心抽调专人在市社会治理现代化指挥中心成立分析研判室,对群众反映集中的热线件进行重点抽查,对办理时间跨度比较大的热线件建立台账,进行跟踪督办,一催到底,确保办理实效和群众满意度;持续加强民生热线与新闻媒体联动,在与媒体合作的基础上优化开辟《记者追踪》《回音壁》《曝光台》等栏目,借助舆论监督力量,对群众关注的热线件办理情况进行动态追踪。

## 回音壁

### 西苑东路何时修好?

有关部门回应:预计6月底完成

本报讯(记者王代语)“西苑东路从今年4月修到6月,路上挖沟,挖机一直在工作,不仅影响出行,而且影响附近居民日常生活。本来是5月份就修好了,到现在还没修好,为什么?什么时候能修好?”日前,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反映说。平台受理了这一诉求,市12345民生热线服务中心将其派单到湛河区住建局。

西苑东路改造工程起点位于市区湛河南路与西苑东路交叉口处,终点止于西苑东路与和顺路交叉口处,道路定位为城市支路。工程包

含改造雨污水管网系统,提高排水能力;整理电缆线路,实现电缆统一入地;美化道路环境,消除安全隐患;更换行道树;修复并更换损坏的人行道地砖,确保行人通行安全。

“该道路南侧西半幅已完成铺油。前期,因该区域地下管网复杂,涉及热力、燃气、自来水等部门,需边探边施工,导致工期延长。目前,该道路严格按照设计有序施工中,预计6月底完成施工。我们将进一步加大对施工方施工进度的督查力度,确保道路尽快完工投用,为群众出行提供便利。”6月20日,湛河区住建局有关负责人回复说。

### 茂源街为何设围挡?

马庄街道回应:正在升级改造,已预留通道

本报讯(记者李科学)“早上从茂源街过,和顺路和东风路口都有围挡挡着。”6月18日,有市民通过平观新闻12345民呼必应掌上平台询问,茂源街为何设了围挡,是在改造吗?

市民窦先生的孩子在湛河区东风路小学上学,每天上下学需穿过茂源街。这两天路口突然设置了围挡,他感到有点不方便,“是改造吗?能不能等学校放假再施工?”

经平台审核,市政府热线办将此形成工单下派。湛河区马庄街道当日回复表示,为优化城市环境,他们按照工作计划开展茂源街综合整治

改造提档升级工程,工程内容涉及雨污水管分流、强弱电入地以及路面拓宽等项目。“时间紧任务重,街道正在协调施工单位加紧施工。”为不影响市民通行,施工方在安装围挡的同时,预留有通道可供行人和电动车通过,“带来的不便敬请谅解”。

6月20日上午,记者与该街道相关负责人联系得知,改造后茂源街线路入地,路面重新铺设拓宽,工程预计于8月底完工,该街道将督促施工单位加快进度,尽快完工。

“升级改造是惠民的好事儿。”当日上午,窦先生表示相关部门回复及时,给出“五星”好评。

### 污管疏通心气通

本报讯(记者毛玺玺)“之前几次抽污没有根治,这次通过社区、物业和邻居的共同努力,彻底把污水管道维修了一遍,以后就不用担心下水道堵塞溢满了,真是感谢咱们社区和业委会。”6月20日,家住新华区光明路街道建设街社区光明小区36号楼的居民赵燕对社区积极协调解决污水管道难题竖起了大拇指。

今年5月,建设街社区光明小区36号楼前的污水管道堵塞外溢。经居民反映,社区立即安排施工队伍抽污。然而,问题并未得到有效根治,不出半月,污水外溢现象再次出现。

联合群众议事,深挖问题根源。由于光明小区居民多为中国平煤神马安监局在职或退休职工,产权单位为安监局,该社区当即形成“社区+物业+业委会”三方联动模式,召开群众代表议事座谈会,围绕管道问题鼓励

居民积极建言献策。在意见征询期间,有开挖、维修下水管网资质的居民主动请缨,愿意为小区环境治理出一分力:“下水道主管道一旦堵塞,不管谁家都不能幸免,早日解决疏通,对邻居们都有好处。”

管道维修工程开工后,小区老同志主动请缨,自觉承担起“监工”职责。有协商,有施工,有监督,一件关乎民生的“关键小事”,每个环节都有群众建言、群众参与的身影。该社区积极发挥党建引领作用,鼓励更多群众投入到社区建设中,源源不断为社区建设提供新的想法措施。最终,排污管道疏通好,群众的心气也“通”了。

“我们将持续通过自治机制鼓励居民参与社区事务,将共商共建共治共享理念贯穿基层治理始终,共同推动社区和谐发展。”光明路街道党工委书记赵文婷说。

### 窗前断枝被清理

本报讯(记者毛玺玺)“社区帮我们排除了安全隐患,现在家里通风了,也亮堂了。”6月19日,看着被修剪过的树干,家住新华区湛河北路街道朝阳社区体育路西28号院的居民李女士向社区工作人员表示感谢。

一次大风天气,李女士遇到了麻烦事儿,6月3日,她拨打了市12345民生热线求助:“我们楼前面有棵树的粗树枝被刮断了,倒挂在我们窗户外边,隐患很大,平时出行都害怕被碰到,麻烦帮我们修剪处理下吧。”

收到市政府热线办交办的诉求件后,新华区热线办当即联系朝阳社区,该社区党委书记侯守领立即带领工作人员赶赴现场查看。经核查,在体育路西28号院的2号楼与4号楼中间,一棵树的枝干被风刮断,垂在居民窗户外,随时有掉落

风险。此外,大树周围布满电线,存在极大安全隐患。

针对这一情况,侯守领立即联系修剪工人,调派车辆设备,对树枝进行修剪,并将修剪下来的树枝、枯枝、落叶全部清理。社区工作人员现场维护秩序,确保行人车辆安全通行,修剪安全有序。

“在修剪树干时,难免会磕碰到一些居民家的窗户,起初有居民不愿意,通过耐心细致的解释,居民们都表示理解,并对修剪、清理工作给予了支持。”侯守领说。

“自启动‘接诉即办’工作机制以来,我们以快速响应、有效处理、答复满意为标准,切实推动居民诉求的有效解决,同时充分发挥街道‘哨声源’作用,做到民有所呼,我有所应,提升群众的满意度、获得感。”湛河北路街道党工委书记杨清坡说。

## 推动陶瓷产业长远发展

河南城建学院校企合作产学研基地在郟县揭牌

本报讯(记者张鸿雨)6月20日上午,河南城建学院艺术设计学院校企合作产学研基地在郟县金海马琉璃瓦厂揭牌,双方将共同致力于非遗古建筑构件的传承、制作、开发、修复、测绘、建筑艺术数据采集、宣传、交流等方面的合作,培养青年人才,推动非遗产业长远发展。

郟县金海马琉璃瓦厂位于安良镇赵楼村,是一家专业从事琉璃瓦生产、销售、施工及古建筑设计、培训、研学、展示的企业,主要产品有古建筑琉璃瓦件、青灰瓦件、青砖、青瓦等,施工内容包含盖瓦、旧房改造、古建修缮、影壁墙、门楼、亭子、长廊、彩绘等。

河南城建学院艺术设计学院成立于2011年,现设环境设计、视觉传达设计、产品设计、动画4个本科专业。2021、2022、2023、2024年度该学院的一县一品主题创意设计大赛“创意宝丰”“创意鲁山”“设计桐柏”“创意陕州”受到社会广泛好评。该学院设有平顶山市设计创新综合应用重点实验室、城乡更新设计与虚拟仿真重点实验室两个市级平台。

“希望通过校企合作,为我们培养更多具有创新意识和实践能力的高素质人才,为郟县的陶瓷产业发展提供有力的人才支撑,让郟县陶瓷文化走得更深、更远、更有力量。”安良镇党委书记张建设说。

## 高新区行政服务中心成为全国首批营商环境监测站设立单位

本报讯(记者高轶鹏 通讯员石艳莹)6月19日,从高新区行政服务中心传来喜讯,中国国际贸易促进委员会商业行业委员会日前公布首批营商环境监测站名单,平顶山高新区行政服务中心成为全国首批60家设立营商环境监测站的单位之一,也是我市唯一入选全国营商环境监测站的单位。

为落实中国国际贸易促进委员会《关于进一步做好营商环境监测工作的指导意见》,持续推进建设市场化、法治化、国际化的一流营商环境,中国国际贸易促进委员会商业行业委员会依托国家级社会管理和公共服务综合标准化试点项目——“营商环境监测与企业综合服务标准化试点”,开展首批营商环境监测站的遴选工作,经过严格的申报审核程序,平顶山高新区行政服务中

心被批准设立营商环境监测站。

营商环境监测站的设立,旨在积极宣传优化营商环境相关政策法规和本区域优化营商环境创新改革举措,定期组织相关活动,召开本地代表性外资企业、民营企业座谈会,及时收集和反馈企业的意见、建议和诉求,搭建政企沟通的平台,推动解决企业遇到的困难和问题,营造良好舆论环境,助力各地招商引资,促进营商环境提升优化。

高新区相关负责人表示,将加大优化营商环境工作力度,推进更多单位纳入营商环境监测网络,及时、全面、客观地反映区域营商环境建设成就及存在的问题,为企业提供更优质的服务,为政府决策和政策制定提供科学的参考依据,吸引更多国内外投资,推动高新区和全市经济持续稳定增长。



翰墨迎七一

6月20日,市老年书画协会会长陈福庆(左五)在市老干部学习活动中心现场挥毫打碑。

七一建党节临近,市老干部学习活动中心联合新华区中兴路街

道文化宫社区,于当日举办“翰墨迎七一,丹青颂党恩”书画笔友会,20余名书画爱好者现场挥毫泼墨,喜迎建党节。

本报记者 姜涛 摄

## 今日天气

## 温馨提示

白天阴天有小到中阵雨、雷阵雨,局部大雨并伴有短时强降水、雷暴大风等强对流天气,夜里阴天转多云,偏北风2级到3级,最高气温30℃,最低气温23℃

## 全市首届少儿曲艺大赛开始报名

本月底截止

本报讯(记者曹晓雨)6月19日,从市文联传来消息,首届平顶山市少儿曲艺大赛即日起接受报名。

比赛由市文联、新华区文广旅局主办,市曲协、新华区文化馆、曙光街道办事处承办,参赛节目要求:讲好中国故事,展现时代风貌,紧扣现实主题,把握时代脉搏,鼓励现实题材创作,将社会主义核心价值观生动活泼体现在少儿曲艺创演之中;体现少儿特点,贴近青少年学习生活实际,充分展示他们多彩的校园生活和丰富的内心世界,注重反映他们的情感世界,体现青少年成长规律并适合其表演展示;鼓励原创创新,坚持创造性转化和创新性发展,在继承优秀传统文化经典曲目的基础上鼓励创作创新,节目须无版权纠纷,改编和合

作品均需注明。

报送节目须由市曲协各团体会员、各专业艺术委员会或相关基层单位推荐,各推荐单位负责初步筛选和审核,汇总后报送市曲协。节目题材不限,曲种不限,原则上语言类节目不超过10分钟,鼓曲唱曲类节目不超过8分钟。参加展演节目主演年龄不超过16周岁(2008年8月1日之后出生),需提供年龄证明材料(演员身份证或户口簿复印件)。

即日起开始报送,截止时间为6月30日。大赛设表演奖、节目奖,均设一、二、三等奖及优秀奖,同时设园丁奖、文学奖、组织奖。

节目报送地址:新华区名门天街五楼天街曲艺社,报名邮箱:1162995390@qq.com。

## 记者追踪

### 东安路道路中间的高压线杆已迁移

本报讯(记者李科学)东安路北段施工完毕,路中间遗留下一根高压线杆,存在安全隐患。市民通过平观新闻12345民呼必应掌上平台反映此事。经了解,现高压线杆已经迁移。

东安路与矿工路交叉口以北路段已经铺设完毕并通车。但北去东安路上,3根高压线杆东西排列横穿道路,中间的一根位于道路正中间,存在安全隐患。上月底,市民反映此事并经本报报道,国网平顶山供

电公司派人到现场进行调查。6月15日,相关工程人员已将道路中间

的高压线杆迁移完毕,目前该道路车辆通行无虞。

兴盾物业服务电话 15137575757 兴盾物业 携手民呼必应关注民生

## 市军事供应站完成首次跨区域保障任务

本报讯(记者杨元琪)6月19日,从市双拥办传来消息,日前,在洛阳军代室的指导下,市军事供应站干部职工以保代训,圆满完成首次跨区域军供保障任务。

当天,市军事供应站根据保障现场条件及部队保障时间节点等情况,遵循军供食品安全的原则,结合跨区域保障特点和官兵身体消耗所需,科学制定食

谱、调节膳食,提前为就餐部队赶制营养餐,结合当天天气特点,为部队官兵购买消暑食品药品,并设立志愿服务点,熬制菊花茶、绿豆茶,进一步增强官兵

兵体能消耗后的营养补充,让官兵以更饱满的精神投入练兵备战。

其间,市军事供应站职能人员分工明确、密切协同,严格食品安全检验、餐食

运输押送、现场供应保障等工作,确保食品安全可靠,环节衔接流畅,保质保量将军供食品送到部队官兵手中。在本次军供服务满意度调查中,官兵满意度100%。