

—河南新闻奖专栏—



接诉即办、未诉先办、督查复核……

# 市12345民生热线5月工作亮点多

本报讯(记者毛玺玺)7月3日,记者从市政府热线办获悉,5月份,市12345民生热线平台共受理来电来信49747件。其中,接听电话49546人次,登记交办12359件,已办结12359件,办结率100%,满意率97%;网络平台受理交办201件,按时办结回复201件,办理回复率100%。

5月份,12345热线电话(含公众号、App)受理32893人次,登记交办9321件,已办结9321件,办结率100%,满意率97%。留号并行热线电话中,12315消费者投诉举报热线共接听来电7780人次,登记交办2663件,已办结2663件,按期办结率100%;12328交通运输服务监督热线共接听来电2328人次,登记交办375件,已办结375件,按期办结率100%;12333社保查询热线共接听来电5072人次;

12348法律咨询热线共解答群众法律咨询1473人次。通过书记市长信箱、网民留言及全国政务服务一体化平台等受理交办201件,按时办结回复201件。市智慧城市运行服务中心共接收城市管理信息10635件,有效立案10401件,立案率97.80%;本月应处置15004件(本月派遣案件数+上月结转数),处置11202件,处置率74.66%。

按诉求类型划分,政务服务类5756件,占比23.1%,主要涉及服务态度、办事效率、税务办理流程、办理不动产权证等;城市管理类4661件,占比18.7%,主要涉及下水道堵塞、违章建筑、施工噪声扰民、物业服务、路灯不亮等问题;公共服务类2509件,占比10.1%,主要涉及停水停电、通信信号、公交未按时发车等问题。

各单位高度重视民呼必应工作,5

月份,汝州市、舞钢市、湛河区、高新区、市民政局、城管局、市公安局交警支队、市自来水公司、平顶山供电公司、平顶山燃气公司主要领导签批疑难案件,跟进办理情况,推进疑难问题妥善办结。

此外,未诉先办提前部署助力中高考,也是我市民呼必应工作的一大亮点。为给广大考生营造安静的生活、学习和考试环境,市政府热线办召开噪声问题专题会议,联合城管等部门,对噪声扰民诉求进行分析研判,制定预案,推动未诉先办,切实加强中高考期间噪声源头管控,积极将问题处置在市民反映之前,与教育、交警、卫健等部门联动,确保中高考期间考生特殊需求第一时间得到解决。

接诉即办,全力做好保水供电。

夏季高温天气,居民用水用电进入高峰期,群众拨打停水、停电咨询投诉类电话明显增多,12345民生热线及时建立快速响应机制,设置专席,抽调供水、供电部门专业人员入驻热线大厅接线,对停水、停电类事项即时联动,快速处置,保障群众正常生活需求。

此外,5月9日至10日,5月23日至24日,第一、第四督导组分别对第8、10期周报中26件典型诉求的办理情况进行现场督查复核,并采用当面交流、电话回访的方式与反映人沟通。其中,22件诉求事项责任单位针对诉求事项第一时间办结;4件诉求事项短期无法办结的,均已制定整改方案,目前正按计划积极推进中。针对未彻底解决事项,市政府热线办将建立台账持续督导,直至问题解决。

## 5月份12345民生热线办理情况

各分中心考核情况表

网络单位	考核总分	排名
叶县	1199	1
郟县	11988	2
宝丰县	119.7	3
舞钢市	117.79	4
鲁山县	11398	5
汝州市	98.5	6

各区考核情况表

网络单位	考核总分	排名
高新区	8469	1
新华区	8419	2
卫东区	8417	3
湛河区	8004	4
石龙区	7975	5
示范区	6825	6

市直和驻平单位考核情况表

网络单位	考核总分	排名	网络单位	考核总分	排名
平顶山燃气公司	90	1	市自然资源和规划局	81.71	18
中国平煤神马	89.86	2	国家金融监管总局平顶山监管分局	81.5	19
平顶山热力集团	89	3	市文化广电和旅游局	81.5	19
市公安局交警支队	88.48	4	市生态环境局	81	21
市教育体育局	88	5	电信公司	81	21
市住建局	87.42	6	移动公司	80.89	23
市自来水公司	87	7	市机关事务中心	80.5	24
市民政局	87	7	市消防救援支队	79.43	25
平顶山供电公司	86.5	9	市市场监督管理局	78.28	26
市交通运输局	86.5	9	联通公司	77.41	27
市医疗保障局	85.5	11	市粮食和物资储备局	74.17	28
平顶山学院	85.5	11	平高集团	71	29
市人社局	85.46	13	市广播电视台	70.86	30
市城市管理局	84.52	14	市卫健委	68.94	31
市税务局	84	15	中国广电河南网络有限公司平顶山分公司	66.21	32
市公安局	83.59	16			
市房产事务中心	83	17			

兴盾服务热线 15137575757

兴盾物业 携手民呼必应关注民生

## 空调制冷效果不好? 学校三项措施改善

本报讯(记者王代诺)“孩子说班里有两台空调,一台坏了,另一台不制冷。最近天气炎热,希望相关部门督促学校尽快维修。”日前,学生家长张女士拨打市12345民生热线反映市实验中学教室空调制冷效果不好。

接到市12345民生热线服务中心的交办件后,市教体局第一时间联系市实验中学并安排工作人员到现场核实处理。

工作人员核查发现,该中学每个班都配有空调,在上课期间一直开放,以保证高温天气学生们能安心学习。随后,工作人员又走访学生了解到,一方面,室外气温过高导致空调制冷效果相对不明显;另一方面,为聚集凉气,教室很少开窗通风,确实给学生们带来不好的感受。

为此,市实验中学高度重视,采取三项措施解决这一问题:一是要求班主任关注教室内情况,及时开窗通风;二是各班根据自身情况添置电风扇等设备通风降温;三是及时关注班级空调情况,杜绝出现制冷效果不好的现象。

“今后,我们将进一步加大管理力度,根据天气情况采取更多有效措施,同时在暑假期间对教育教学设施进行检查维护,给师生们创建更好的环境。”市实验中学相关负责人表示。

“孩子说班里空调修好了,不闷热了,也能静下心来学习了。我们很满意。”7月3日,张女士说。

## 业主反映小区存在“三大问题”

鸿鹰街道逐一回应

本报讯(记者吕占伟)近期,有市民通过平观新闻12345民呼必应掌上平台反映,市区建设路与东环路交叉口附近的海上壹号院存在“三大问题”,影响居民生活用水和居住安全,希望有关部门介入管理。日前,卫东区鸿鹰街道针对反映人提出的三方面问题逐一进行了回应。

“我是海上壹号院的业主,我想反映一下小区存在的三方面问题:第一,小区没有达到入住条件就交房,

没有接通自来水,还经常停水,水质存在问题。第二,电梯经常出状况,安全隐患较大,尤其对高层住户造成不便。第三,围墙重建工作一直没有进展,外来人员随意进出小区,门岗管理不尽职,影响业主居住安全。希望有关部门介入管理,让业主们有一个安全、健康的居住环境。”一周前,市民周先生留言。

市12345民生热线服务中心将周先生的诉求派单给卫东区鸿鹰街

道。7月4日,记者从该街道了解到,接到相关诉求后,该街道立即安排东联南社区工作人员进行核实。目前,海上壹号院的开发商已与市自来水公司进行对接,该小区水泵房建设已完成,但受车库未封闭影响,暂时不具备施工条件,预计2024年底实现通车。东联南社区已协调该小区物业方对出问题的电梯进行维修,同时正在积极协调探索小区围墙建设的有效方案。

## 变电站占压学校消防安全通道

矿工路街道协调相关部门进行迁移

本报讯(记者毛玺玺 通讯员马宇飞)“变电站占压了悦和小学的消防安全通道,万一发生紧急情况,消防车不能通过,存在重大安全隐患。”日前,有市民通过12345民生热线反映了一条有关安全问题的诉求。

新华区矿工路街道接到悦和小学消防通道被变电站占压的诉求件后,高度重视,立即安排工作人员到现场实地走访查看,发现变电站占压消防通道的同时,旁边还设有燃气管道,情况较复

杂。由矿工路街道党工委潘栋牵头,邀请供电、燃气、小区物业等单位有关负责人现场召开专题工作会,共同商议、制定解决方案,迅速有效落实变电站、燃气管道迁移。“消防安全是底线、红线,电力、燃气设施是保障民生的基础,我们要站在群众的角度思考问题,既不能给生命通道‘添堵’,又要尽量不影响群众正常生活。”矿工路街道办事处主任肖羽说。

立足群众,倾听民声。在整体研

判分析后,矿工路街道组织社区工作人员就变电站、燃气管道迁移征求悦和小学及周边居民意见建议,详细了解群众所思、所想,真正将问计于民落到实处。目前,燃气管道改移已基本完成,接下来供电部门将进行变电站迁移工作。

“事情处理得非常到位,街道和燃气、供电部门都很给力,相互配合解决了问题。”7月4日,悦和小学校长陶藏说。

今日天气

温馨提示

白天到夜里阴天有大雨,局部暴雨并伴有短时强降雨、雷暴大风等强对流天气,偏南风3级左右,最高气温32℃,最低气温24℃

## 高职高专批志愿填报开始

时间:7月4日8:00至7月6日18:00

本报讯(记者田秀忠)7月4日,记者从市教育考试中心获悉,继本科批之后,河南省2024年普通高校招生志愿填报高职高专批自7月4日8:00开始,到7月6日18:00结束。

普通类专科提前批、高职高专批及艺术类专科批志愿填报时间均为7月4日8:00至7月6日18:00。

市教育考试中心负责人提醒,考生必须在规定时间内完成志愿填报并保存,在规定的截止时间前可以进行不超过两次的修改,以网上最后一次保存的志愿为准,填报时间截止后将无法更改。考生网上填报志愿保存后,即视为与高校之间的志愿约定生效,录取时不得擅自放弃;考生的志愿信息任何人不得改动,否则将依法依规严肃处理有关人员的责任。县(市、区)招生考试机构依据考生网上保存的志愿信息打印出志愿表并加盖公章后存入考生档案。

正式志愿填报时,考生可提前从考生服务平台下载志愿草稿,按要求认真查阅专业目录以及招生

章程,打印或者按照表格格式线下填写拟报志愿,再进行线上志愿填报,志愿信息填写完成并确认无误后尽快保存,整个过程应在30分钟内完成。

考生在当次志愿填报时间截止前,若想放弃所填志愿,可以在志愿浏览页面下方点击“放弃志愿”进行志愿放弃操作。由于放弃志愿操作将取消考生已报的志愿,并且考生无法再次报考被放弃的志愿,系统为了确保安全,将根据考生账号绑定的安全措施验证考生身份。普通类专科提前批各类别、体育类专科、艺术类专科共用一个“放弃志愿”按钮。放弃志愿操作成功,考生将不能再填报当前该批志愿。

普通类专科提前批(除艺术、体育类和地方公费师范生外),第一志愿可填报1个高校志愿,第二志愿为平行志愿,可填报1—4个高校志愿,每个志愿可填报1—5个专业并选择是否同意专业调剂。艺术类专科批实行平行志愿,不设志愿调剂,每批可填报1—35个志愿,“1个院校+1个专业”为1个志愿。

## 大学生志愿者下乡来

为焦店镇乡村振兴“润色添彩”

本报讯(记者毛玺玺 通讯员杨凯光)7月3日上午,在新华区焦店镇龙门村的主干道旁,8名大学生拿着画笔在墙体上勾勒图画。他们是河南城建学院“三下乡”社会实践团的志愿者,在该校两名老师的带领下,从勾形到描线、上色,再到处理各种细节,他们

们拿着画笔在墙体上勾勒图画。他们是河南城建学院“三下乡”社会实践团的志愿者,在该校两名老师的带领下,从勾形到描线、上色,再到处理各种细节,他们

们拿着画笔在墙体上勾勒图画。他们是河南城建学院“三下乡”社会实践团的志愿者,在该校两名老师的带领下,从勾形到描线、上色,再到处理各种细节,他们

村,与该镇青年志愿者一起开展助力乡村·青年先行多彩墙绘活动,用艺术的力量扮靓乡村。“很高兴参加这次志愿活动,用手中的画笔参与到乡村振兴中来,很有价值。”大学生志愿者吕沛璇说。

近年来,焦店镇坚持党建引领,把和美乡村建设、精神文明建设有机融合起来,以“五星”支部创建为抓手,不断改善人居环境。去年以来,全镇各村新增500多幅墙绘,内容涵盖村规民约、孝老爱亲、乡村振兴、传统民俗等。

“大学生用所学之长,为建设和美乡村添彩助力,我们特别欢迎,今后将举办更多类似的活动,为乡村振兴注入新活力。”焦店镇党委书记郭晓光说。

## 乡村纪行

### 种下野菊花 将来有钱花

7月3日一大早,鲁山县背孜乡长河村的十多名村民趁着天气凉爽,在山坡上栽种野菊花。

“前期一直没下雨,土地干旱,近段时间下了几场雨,我们就赶紧趁墒栽种,今年先种60多亩,以后再进一步增加面积。”长河村党支部书记田建生说。

长河村地处大山深处,荒地多,由于浇水困难不宜种植农作物,但适于野菊花、野生连翘等耐旱的中草药生长。由于山清水秀空气好,这里的中草药品质高,很受市场欢迎。“我们村有几个收购中药材的大户,熟悉市场行情,这些年野菊花的价格一直很稳定,连片种植方便采摘,省时省力不说,一亩地毛收入在3000—4000元不成问题,所以我们村就把野菊花当作主导产业了。”田建生说。

野菊花为菊科多年生草本植物,入药的野菊花以色黄无梗、完整、苦辛、花未全开为佳,具有疏风散热、清肝明目、清热解毒等功效,是多种中成药的主要成分,市场前景广阔。

近年来,背孜乡把中草药作为全乡的主导产业来抓,先后出台多项惠农利民政策,激励干部群众参与到中草药、食用菌等特色产业发展中来,对种植面积3亩以上的个人、集体种植面积10亩以上的行政村进行奖励。此外,该乡还申请到有关部门中草药专项债项目资金5000万元,计划建设中草药产业示范园区,建立“中药种植+交易+加工+医养”一体化全产业链。

近年来,背孜乡把中草药作为全乡的主导产业来抓,先后出台多项惠农利民政策,激励干部群众参与到中草药、食用菌等特色产业发展中来,对种植面积3亩以上的个人、集体种植面积10亩以上的行政村进行奖励。此外,该乡还申请到有关部门中草药专项债项目资金5000万元,计划建设中草药产业示范园区,建立“中药种植+交易+加工+医养”一体化全产业链。

近年来,背孜乡把中草药作为全乡的主导产业来抓,先后出台多项惠农利民政策,激励干部群众参与到中草药、食用菌等特色产业发展中来,对种植面积3亩以上的个人、集体种植面积10亩以上的行政村进行奖励。此外,该乡还申请到有关部门中草药专项债项目资金5000万元,计划建设中草药产业示范园区,建立“中药种植+交易+加工+医养”一体化全产业链。

(本报记者 常洪涛 通讯员 乔新强)

广告

### 招租公告

中国移动通信集团河南有限公司平顶山分公司拟位于长安大道生产指挥调度楼14层整体出租,面向社会进行公开招租。本次招租房位于平顶山市长安大道与翠竹路交叉口东北角中国移动生产指挥调度楼14层,毛坯,建筑面积1062平方米。联系人:13937530199(秦先生)、13507620566(刘先生)