



6月份12345民生热线情况通报来了 舞钢市、新华区、平燃公司分列第一

本报讯 (记者毛玺玺)8月1日,记者从市政府热线办获悉,6月份,市12345民生热线平台共受理来电来信68219件。其中,接听电话68051人次,登记交办12660件,已办结12660件,办结率100%,满意率97%;网络平台(包括书记市长信箱、网民留言及全国政务服务一体化平台)受理交办168件,按时办结回复168件,办结回复率100%。

市智慧城市运行服务中心共接收城市管理信息10688件,有效立案10450件,立案率97.77%;本月应处置13759件(本月派遣案件数+上月结转数),处置10483件,处置率76.19%。

按诉求类型划分,主要有以下3个方面(见诉求类型分布情况表)。

6月份,汝州市、舞钢市、新华区、市民政局、市住建局、市城管局、市教体局、市交警支队、市自来水公司、市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,为进一步提高热线办理质效,新华区委、区政府高度重视民生热线办理,区政府常务会议定期听取情况汇报,每周一区区长办公会研判调度,主要领导亲自批办交办,分管领导领办督办,承办单位主要领导带头抓、分管领导具体抓,区政府办公室、区委区政府督查局跟办督办,层层压实工作责任,推动解决群众合理诉求,多次月考考核成绩较为突出。

“接诉即办”,确保涉汛类诉求立即响应。随着雨季到来,群众反映雨天积水出行困难和安全隐患问题增多,12345民生热线密切联动属地政府、城管、应急、公安、消防、交通等部门处置。结合诉求情况,第一时间通知属地政府,做好道路警戒、积水抽排疏通等工作;联系城管、交通等相关市直部门增派人员现场处置;及时向领导汇报雨情及道路积水情况,方便领导掌握实际雨情,科学有序指挥调度。

联合督办取得明显成效。6月份,12345民生热线第二、第三督导组对第7、8、12期周报中34件典型诉求的办理情况进行了现场复核,并通过当面交流、电话回访的方式与反映人进行了沟通,工单涉及7个县(市、区)、4个市直部门。从总体看,各地、各部门高度重视,措施有力,落实迅速。其中,22件诉求能够立即办结;8件制订了具体计划,并已按计划完成了工作任务;3件制定了近期规划,正积极推进中;1件由于反映人对实际情况不清楚,反映内容不实,进行撤件处理。对暂未彻底解决的事项,督导组建立工作台账,定期开展专项“回头看”活动,形成长效工作机制。

今年42岁的马永辉是新华区退役军人就业创业促进会会长,是退役军人中自主创业的典范。2002年,马永辉退伍后回到家乡,先后成立了涉及交通运输、汽车服务、生态农业、文化旅游等行业的10余家分公司。2015年,他承包150余亩(亩≈666.67平方米)荒山,植树50万余株,修建荒山道路3.3公里,把荒坡建成有花有果的绿色经济生态园区。

新华区退役老兵携手共闯致富路,创办企业2000余家,部分业务走出河南、辐射全国—— “最可爱的人”成为“最有用的人”

刚退伍的平顶山小伙李晓军跟大多数退役军人一样,最大的心愿就是退役即就业、就业即稳岗,但因不了解最新的政策和市场,他一度陷入迷茫。

经过多方打听,他了解到新华区有一位叫马永辉的“创业导师”很有“招儿”。

7月31日一大早,李晓军便来到新华区退役军人军创园寻求帮助;“马老师,我想在家门口搞个农家院项目,您觉得可行吗?”

“创业并没有想象的美好,不如先踏踏实实就业。”在指导过程中,马永辉为其量身制定了一份职业规划,并推荐了一个工作岗位。

今年42岁的马永辉是新华区退役军人就业创业促进会会长,是退役军人中自主创业的典范。2002年,马永辉退伍后回到家乡,先后成立了涉及交通运输、汽车服务、生态农业、文化旅游等行业的10余家分公司。2015年,他承包150余亩(亩≈666.67平方米)荒山,植树50万余株,修建荒山道路3.3公里,把荒坡建成有花有果的绿色经济生态园区。

“短去‘国防绿’,‘战场’虽变换,初心却未改。”

“创业的艰辛只有经历过的人

才能体会。”马永辉坦言,其间他有几次想放弃,是军人永不言败的精神支撑他咬牙坚持了下来。

在新华区退役军人事务局的指引下,马永辉一边搞经营,一边腾出精力为退役军人提供更多的创业咨询和业务扶持。

2021年5月,马永辉所创办的生态园区被新华区评为首批退役军人创业就业基地,为军创项目提供孵化、创新创业融资、“一站式”创业指导等服务,免费提供创业场地、安排创业导师,共享法律顾问等。

“取得今天的成就,不得不提起一位给了我很大帮助的人。”马永辉说。他就是新华区工商联主席张官兴。

2001年,张官兴在新华区注册成立兴盾物业服务集团有限公司,历经20多年发展,公司从7个人发展到1万多人,的综合型物业集团,在职退役军人有1200余名,中高层管理人员中退役军人有27人。因为积极帮助退役军人,张官兴被评为“全国模范退役军人”“全国优秀复转军人”等。

目前,新华区退役军人相互扶持,协同发展,创办企业2000余家,部分业务走出河南、辐射全国。

(本报记者 毛玺玺 通讯员 李颖)

6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
舞钢市	11988	1
郟县	11987	2
鲁山县	11593	3
叶县	11585	4
宝丰县	11577	5
汝州市	10573	6

各区考核情况表

网络单位	考核总分	排名
新华区	8447	1
卫东区	837	2
湛河区	8318	3
高新区	8164	4
石龙区	8163	5
示范区	6517	6

诉求类型分布情况表

诉求类型	交办量	占比	集中问题
政务服务	5756件	23.10%	咨询电话、税务办理流程、办理不动产权证等
城市管理	4661件	18.70%	绿植干枯、道路施工、噪声扰民、物业扣费等
公共服务	2509件	10.10%	停水停电、咨询供暖、出租车服务、天然气开通等

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	9167	1	市医疗保障局	85.5	15
市自来水公司	90	2	市市场监督管理局	85.5	15
市交警支队	89.4	3	市兴城湛河区市政设施管理服务有限公司	85	19
市教育体育局	88.5	4	市建投公司	85	19
市城市管理局	88.39	5	市文化广电和旅游局	85	19
市住建局	88.17	6	市生态环境局	84	22
中国平煤神马	87.86	7	市卫健委	84	22
平顶山热力集团	87.85	8	市消防救援支队	83.5	24
平顶山供电公司	86.62	9	市水利局	83.5	24
市民政局	86.5	10	平顶山学院	82.3	26
市人社局	86	11	移动公司	81	27
市交通运输局	86	11	联通公司	80.56	28
市税务局	86	11	市房产事务中心	80.5	29
市公安局	85.73	14	市自然资源和规划局	80.4	30
电信公司	85.5	15	建设银行平顶山分行	69.36	31
平高集团	85.5	15	中国广电河南网络有限公司平顶山分公司	65.61	32

记者追踪

东安路北段车辆无序停放

相关部门:将全面加强整治

本报讯 (记者李科学)市民张先生于7月23日通过平观新闻12345民生热线平台反映,东安路北段(矿工路以北)修好通车后就出现车辆乱停放现象。他表示,在这之前,相关部门一直在管理,路修好后违章停车却越来越多,希望能及时跟进。

经平台审核,市热线办将张先生的诉求形成工单派至卫东区城市管理局。7月30日,该局回复表示,经核实,市民反映问题基本属实。近

期,卫东区城市管理局静态交通中队已对该路段加大了执法力度,对于车主在场的及时劝离,按照“第一次口头提醒告知、第二次开单不处罚、第三次予以罚款”的模式进行。下一步,该中队将加大巡查力度,全面加强城区静态交通安全秩序整治工作。

7月31日下午3点多,记者来到东安路与矿工路交叉口以北,两侧非机动车道上架乱无章停满了车辆,最窄处两辆机动车无法对向通过。

村民反映吃水难

12345热线督办推动问题解决

本报讯 (记者王代诺)“同是一个村组,路南的村民家中通上了自来水,路北的村民家中却一直未通。”日前,湛河区北渡街道北渡村十七组村民刘女士拨打12345民生热线反映了这一问题,希望尽快铺设自来水管道,解决吃水难问题。

“平时都是到村里的便民点取水,要走一二里路,作难得很。”刘女士说,“去年夏季,村里铺设了自来水管道,心想终于可以用上自来水了,没想到路南通水后,路北却没动静了。”

接到刘女士的诉求后,市12345民

生热线服务中心将其派单到了湛河区北渡街道。

“经了解,情况属实。北渡村委会已与施工方联系,组织安排铺设自来水管。”7月17日,北渡街道与北渡村村委会联系后,作出回复。

市12345民生热线督办工作组将刘女士的诉求纳入了新一期的督办复核工单。

“上次铺设管道时,路北村民漏掉了几户,刘女士家是其中之一,今天已联系自来水施工队伍了,马上就会施工。”7月31日,北渡村有关负责人说。

湛河区一道路坑洼不平易积水

北渡街道:将彻底整修

本报讯 (记者吕占伟)近期,有市民致电12345民生热线反映,湛河区光明路南段华廷四季城小区通向湛河区北渡街道北渡村的一条道路坑洼不平易积水,影响正常出行。日前,在市12345民生热线服务中心的督促下,北渡街道回应称,该路段将彻底整修。

市12345民生热线服务中心将王女士的诉求派单给湛河区北渡街道。该街道通过12345民生热线回复,他

们与道路所属的莲花盆村村委会负责人联系得知,因相关道路暂未接通市政排水管网,且路面坑洼不平,导致雨天积水,莲花盆村将对路面坑洼处进行整修。

8月1日上午,记者致电北渡街道了解到,该路段已被市住建部门列入整修计划,目前道路两旁开始征迁。待该路段整修完毕,就可以接通市政排水管网,彻底解决积水问题。

12345民生热线第二届职业技能大比武: 舞钢郟县宝丰获团体奖前三名



团体奖颁奖现场 张顺成 摄

本报讯 (记者王代诺)“路上看到一根高压线冒黑烟着火了,情况危急,赶紧过来处置!”“小区里飞线充电严重得很!你们管不管?”……8月1日下午,在市市域社会治理现代化指挥中心,群众代表充满“火药味”地向12345热线话务员选手投诉。

这是我市12345民生热线第二届职业技能大比武话务系统实际操作考核现场的情景模拟环节。

此次技能大比武,由市政府主办,市政府热线办与各(市、区)分中心、各热线网络单位的负责人举行了座谈,听取大家的建议和意见。下午,在实操比赛环节,选手展开了激烈比拼。

“孩子明天高考呢,这噪声扰民到底多久能处理?”“冬天,早上上班

洒水时间?”……备选题目均为群众身边事,工作人员随机抽题,选手限时作答。情景模拟时,群众代表毫不留情,“来电”充斥着“辣味”与“火力”,这检验了话务员遇到责难时能否沉着冷静地进行工单记录、系统操作,更考验他们是否具有灵活处置、巧妙沟通的能力。

经过激烈角逐,大赛分别评选出团体奖、个人奖。其中,舞钢市、郟县、宝丰县分别获得团体一等奖、二等奖、三等奖。总成绩排名前10位的高恒、苗苗、徐玮、孟丹丹、刘慧慧、汤洁、郭晓露、赵哲伟、王星涵、李晓雯等选手获得个人奖。

“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。”市政府决策咨询服务中心主任江付彬表示,下一步,市政府热线办将联合各级各相关部门加强对热线人员的业务知识培训,让每一名热线人员都成为“全科”业务能手,不断夯实为民服务基础、提升为民服务本领,打造高效、便捷、规范、智慧的政务服务品牌。

兴盾物业服务电话 15137575757

兴盾物业 携手民呼必应关注民生

上课名额不到两分钟被抢光

卫东区青年夜校受追捧

本报讯 (记者朱江森 通讯员王跃平)7月30日晚,卫东区青年夜校第一期版画课程在该区鲸鱼美术馆开课。

“短短一节课,我对版画的历史和经典作品有了初步认识,在老师的指导下掌握了版画工具和机器的使用方法,并在课后提交了作业,特别有成就感。”参加学习的陈思说。

卫东区青年夜校是共青团卫东区委立足青年发展需求,以服务青年、助力成长为宗旨成立的,为青年提供理论提升、文化生活、素

质教育、技能学习、身心健康等方面的课程资源和学习机会,让更多青年在业余时间有新追求、新提升。第一期版画课程发布后,上课名额不到两分钟就被抢光,共有68名青年成为幸运儿。

“下一步,团区委将聚焦青年多元化成长诉求,不断提升青年夜校服务效能,整合辖区优势资源,丰富课程设置,努力将青年夜校打造为有温度、有深度、有高度的青年集聚地,助力青年持续充电蓄能。”共青团卫东区委书记柳向乐说。

需求式培训 家门口就业

郟县妇联助力妇女“居家增收”

本报讯 (记者张鸿雨)“在这里,老师手把手教,我们在家门口就能掌握鞋帮制作和服装加工技术,培训合格后上岗后每个月还有3000块钱收入。”7月26日,郟县次芭镇北姚村巧媳妇工坊里,该村留守妇女李锋利参加完妇联组织的技能培训后说。

北姚村电子科技有限公司利用闲置厂房,发挥巾帼致富带头人王翠果的引领作用,成立北姚村“电子科技·巧媳妇工坊”,辐射大庄村、上丁村等5个村庄,吸纳150余名妇女就近就业,工坊年产值200万元。同时,针对山区位置偏远,快递配送难题,北姚村以“客货邮”专车进驻工坊的方式为工坊提供包装、寄递等“一站式”服务。

今年以来,郟县妇联聚焦共同富裕目标,通过县、乡、村三级联

动,以党建带妇建的方式,构建“居家增收”机制,积极破解农村留守妇女闲散留守、缺技少岗等难题。郟县妇联对留守妇女需求,通过入户调研建立工坊和村民供需清单,开展手工编织、来料加工等针对性培训,借助“人人持证、技能河南”培训,联合郟县人社局、“巧媳妇”基地,组织妇女开展技能培训,坚持以培训、持证、就业、增收为导向,持续提高妇女群众的就业创业能力。目前,该县共开展培训16期,1200余人受益,有力有效推动农村“闲散户”成为工坊“生力军”。

“下一步,我们将继续发挥‘联’的优势,将巾帼巧手工坊打造成致富之坊、暖心之坊,让更多姐妹掌握一技之长,实现家门口就业。”郟县妇联党组书记、主席梁静说。

村民站C位 文化铸品牌

臧坪村“村晚”唱出乡情舞出乡韵

本报讯 (记者杨德坤 通讯员马建勋)星光灿烂,人山人海,7月29日晚,一场以“豫出彩 一起来”为主题的“四季村晚”专场活动在舞钢市杨庄乡东南部山区的臧坪村举行。没有豪华的舞台背景,没有大牌明星助阵,300余名村民参与其中,他们讲乡音、唱乡情、舞乡韵,站C位、唱主角、当“民”星,展现乡村振兴群众生活场景,展示新时代百姓精神风貌。

当天的“村晚”既有现代歌舞、朗诵,又有极富地方民俗特色的戏曲、小品表演。幼儿园小朋友的集体舞蹈《欢乐中国梦》拉开晚会序幕,朗诵《逐梦振兴之旅,行藏坪创

业之路》将乡村振兴以来杨庄乡及臧坪村蒸蒸日上各项事业娓娓道来,戏曲小品《桑林收子》在反映淳朴民风的的同时将防溺水和防诈骗知识融入一个包袱里,《背靴访师》《包公打狸猫》《经堂孝母》等戏曲选段让村民直呼过瘾……

“举办‘四季村晚’活动既是落实文化进基层、进乡村的部署要求,也是美丽臧坪、秀美杨庄发展成绩的一次集中展示。我们将持续打造乡土气息浓厚的‘四季村晚’文化品牌,为文化旅游发展、乡土人才‘唱戏’、富民强村搭台,进一步彰显乡村文化魅力、激发乡村发展活力。”杨庄乡宣传委员张中旗说。

今日天气

白天到夜里多云间晴天,局部有阵雨、雷阵雨,偏南风3级左右,最高气温34℃,最低气温27℃