

河南新闻奖专栏



# 7月份12345民生热线工作情况通报来了 叶县、新华区位居前列

本报讯(记者毛玺玺)8月29日,记者从市政府热线办获悉,7月份,市12345民生热线平台共受理来电来信75524件,其中接听电话75328人次,登记交办13177件,已办结13177件,办结率100%;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196件,按时办结回复196件,办理回复率100%。

市智慧城市运行服务中心共接收城市管理信息9880件,有效立案9687

件,立案率98.05%;本月应处置13875件(本月派遣案件数+上月结转数),处置9869件,处置率71.13%。

按诉求类型划分,主要有以下几方面(见诉求类型分布情况表):

7月份,汝州市、舞钢市、高新区、市民政局、市住建局、市城管局、市交警支队、市自来水公司、平顶山供电公司、平顶山燃气公司的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,湛河区政府高度重视民生热线办理工

作,每月定期召开民生热线工作调度会,将疑难典型诉求梳理汇总形成周报,每周一报送至区政府主要领导签批交办,分管领导牵头督办,承办单位主要领导负总责,强化责任落实,多举措高效妥善解决群众合理诉求。

7月初,市民呼必应中心制定热线职业技能大比武活动方案,市中心与6个县(市)分中心分别组织预赛,内容包括政治综合理论、河南省相关政策文件、市12345民

生热线各项制度以及业务知识、内部标准、情景模拟、计算机实操等,重点考查参赛者的接听服务态度、沟通技巧、工单录入等能力,预选拔前8名成绩优异的选手参加全省职业技能竞赛。

7月份,通过报刊、客户端刊登新闻报道76篇,包括平观新闻22篇、平顶山晚报17篇、平顶山日报12篇。此外,7月份,市政府热线办共收到群众感谢信4件及锦旗3面。

## 7月份12345民生热线办理情况

### 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	6226件	23.40%	咨询电话、办理不动产登记、咨询办理税务流程等
城市管理	5352件	20.10%	夜间施工噪声扰民、道路积水、房屋渗水、物业服务质量等
公共服务	2930件	11.00%	停水停电、有线电视信号差、暖气退费、天然气未开通等

### 各分中心考核情况表

网络单位	考核总分	排名
叶县	119.89	1
宝丰县	119.78	2
郟县	119.78	2
鲁山县	118.00	4
舞钢市	117.87	5
汝州市	113.77	6

### 各区考核情况表

网络单位	考核总分	排名
新华区	84.26	1
石龙区	84.00	2
卫东区	83.92	3
湛河区	83.90	4
高新区	82.99	5
示范区	79.24	6

## 回音壁

### 小区改造未把楼顶防水列入计划?

卫东区住建局改造资金拨付有限

本报讯(记者吕占伟)一周前,有市民通过平观新闻12345民呼必应掌上平台反映,在卫东区鸿鹰街道天宏社区下辖的煤化小区改造中,楼顶漏水未能得到整修。日前,卫东区住建局回应称,上级改造资金拨付有限,不支持对楼顶防水进行改造施工,小区居民可通过自筹资金进行维修。

8月29日,记者致电反映人王女士了解到,她是煤化小区的居民,近期,该小区正在进行老旧小区改造,楼间距粉刷一新,但楼顶防水工程迟迟没有动静。“我们小区有3栋居民楼,最高层是7楼,每逢雨天楼顶漏水严重,雨水顺着破损的预制板渗进顶层住户家中,可谓‘外面下大雨,家里下小雨’。希望这次老旧小区改造能解决这个困扰我们顶层住户的一大难题。”王女士说。

市12345民生热线服务中心将王女士的诉求派单给卫东区住建局。8月29日,记者从该局了解到,煤化小区属于2023年老旧小区改造计划之列,由于上级改造资金拨付有限,按照现有资金使用范围,只能对雨污管网等楼栋主体以外的配套设施进行改造,现有资金不支持对楼顶防水进行改造施工。此外,《国务院关于做好老旧小区改造的指导意见》中明确指出,老旧小区改造应遵循“谁受益,谁出钱”的原则,如有关项目得不到国家政策支持,小区居民可通过自筹资金进行维修。

“3栋居民楼的顶层住户本来就少,再加上楼顶漏水对顶层以下的住户波及很小,所以住户自筹资金压力不小。还是希望有关部门能考虑实际情况,把楼顶防水的整修列入这次老旧小区改造计划中。”王女士说。

### 高龄电梯换新 小区居民安心

本报讯(记者王代语)“新电梯正在安装,安装好了就不用再提心吊胆了。”8月29日,家住湛河区轻工路街道沁园小区银座的张女士说道。

此前因为电梯经常发生故障,张女士和邻居们乘电梯时总是心惊胆战。于是,张女士等人便拨打了市12345民生热线求助。

轻工路街道接到派单后,立即组织工作人员到现场查看。调查发现,电梯确实已出故障多日且至今未维修。

据介绍,沁园小区始建于2000年,是经济适用房小区,银座是小区内的高层住宅楼,有约120户。小区使用的两部电梯是2001年住宅楼建成时安装的,目前已使用23年。

“住宅电梯一般使用15年就要更新,我们小区电梯年代太久,好多内部零件磨损了,每年都要花不少的费用维修,更麻烦的是有的零件厂家已不再生产,修都没法儿修。”小区物业公司负责人说,因为电梯问题,小区居民与物业公司的关系一度十分紧张。

今年5月,该高层住宅的两部电梯相继出现故障。小区物业公司积极与电梯维保公司及厂家沟通协调,但由于电梯老旧,部分配件已停产,维修陷入僵局。

配件购买虽遭遇难题,但群众的出行安全却不能耽搁。市12345民生热线第二督导组多次深入轻工路街道,共同研讨,寻找解决途

径。随后,街道又联合社区多次入户走访,并组织业主召开会议,最终决定对两部故障电梯进行换新。

今年8月,电梯更换施工队入场。经过前期协商,维保公司统筹考虑后将北梯配件拆换到南梯上,让南梯正常运行,北梯停运。目前,北梯新电梯正在安装中,预计于9月15日安装完毕并投入使用。

“电梯是群众出行的‘第一步’,也是回家的‘最后一步’,电梯管理关乎群众出行安全。我们将督促社区及物业公司尽快将新电梯安装好,彻底解决居民的上下难题,同时做好宣传,引导居民爱护电梯,共同营造和谐的居住环境。”轻工路街道办事处主任徐权森说。

### 暴雨致车库被淹、居民家中停水 街道高效应对获点赞

本报讯(记者毛玺玺)“因强降雨致车库被淹、家中停水,想着拨打‘12345’试试,没想到时间不长,街道和村里的工作人员就和我联系了,并且在最短时间内恢复供水,效率真是高……”8月27日,记者通过电话回访时,家住新华区青石山街道西吴庄村安置房小区的居民连声称赞。

西吴庄村安置房小区位于落凫山脚下,有多条水道流经,8月18日早上突降暴雨,水瞬间涌入未启用的地下车库,随后居民楼集中停水,不少居民拨打“12345”求助。

接到群众诉求后,街道党工委

书记贾霖,党工委副书记、办事处主任苏强带队前往现场。据现场工作人员李鹏博回忆,“当时,该小区占地约2700平方米的地下二层车库已被雨水倒灌,最深可达7米,且小区内供电、燃气、自来水等均不能正常使用,群众意见很大”。

工作人员先安抚群众情绪,随即将矿泉水、方便面等生活物资送至居民家中,保障居民日常生活需要,同时,协调区城管执法局和区消防中队,抽调应急救援车2辆、水泵4台进行

24小时不间断抽水作业。在大家的共同努力下,该小区于8月23日恢复正常供水;次日,供电恢复正常。截至目前,该小区积水已清,地下车库清淤工作也已完成。

“下一步,青石山街道将持续聚焦群众急难愁盼问题,主动问需于民、问计于民,扎实推进‘12345’热线诉求办理工作,及时回应群众关切,努力为群众办实事、办好事,扎实推进民呼必应工作落地见效。”贾霖说。

兴唐服务热线 15137575757

兴唐物业 携手民呼必应关注民生

### 改造提升 排查整治 宝丰县、石龙区守护师生饮食安全

本报讯(记者王鹏)“经历了长假,食堂要对仓库的米、面、食用油、调味品等进行检查,察看是否有过期或变质……”8月26日,高中开学首日,在宝丰县第一高级中学,带队来此开展食品安全检查的宝丰县市场监督管理局局长王晓丽对学校食堂工作人员说。

为全力保障秋季开学师生的饮食安全,连日来,宝丰县市场监督管理局深入排查学校食堂及校园周边食品安全隐患。

全面改造提升。该局利用学校暑假窗口期,推动校园食堂改造,全面提升校园食堂“硬基础”和“软实力”。目前,宝丰县二中、宝丰县中等6所学校食堂已完成改造提升。

增强安全意识。该局联合县教体局开展秋季校园食品安全专题培训,详细讲解食品安全管理基础知识及相关案例,并要求各校把日管控、周排查、月调度作为食品安全工作机制,认真开展食品安全自查,及时发现、解决问题,确保不走过程,杜绝食品安全事件的发生。

排查风险隐患。该局以学校食堂和学校周边小超市、小食品店、小餐饮店为重点单位,以进货查验、原料贮存、加工制作、清洗消毒、食品留样等为重点内容,扎实开展秋季校园食品安全专项检查,全面排查风险隐患,严厉查处违法违规行为。截至目前,该局已检查162家次,责令整改21家次。

本报讯(记者闫增祺)8月29日上午,石龙区市场监管局组织执法人员来到中鸿幼儿园食堂,对“三防”设施、食品经营许

可、环境卫生、从业人员健康管理、有害生物防治等关键环节进行检查。“食品安全无小事,孩子们的健康成长容不得半点懈怠。我们将积极配合市场监管部门的各项检查。”该幼儿园园长师倩南说。

2024年秋季即将开学,石龙区市场监管局积极行动,全面开展秋季校园食品安全排查整治专项行动。

该区组织学校食堂和配餐公司的食品安全总监集中观看“餐饮具清洗消毒”“病媒生物防治技术”等专题视频,向食品安全管理人员讲解食品安全风险管控清单、食品安全操作规范、食物中毒预防与应急处置等食品安全知识。

同时,该区督促各学校食堂、配餐公司对食堂食品安全风险管控清单,开展全面自查自纠和搬家式大扫除,对自查中发现的问题列出清单,建立整改台账。在自查自纠基础上,该区组织执法人员对辖区学校食堂、配餐公司开展全覆盖监督检查,重点检查人员健康管理、餐饮具清洗消毒、食品原料采购、加工制作过程、食品留样制度制定情况。对发现的问题,执法人员当场下达整改通知书,要求限期整改。

本次专项行动培训食品安全管理人员16人次,检查学校食堂、配餐公司12家次,下达整改通知书2份,发现并整改风险隐患6条。“我们将继续加大对校园食品安全的监管力度,为广大师生营造安全放心的饮食环境。”区市场监督管理局局长董亚兵说。

### 采购助农产品 帮扶脱贫地区 舞钢市举行专场培训

本报讯(记者杨德坤)为扎实推进政府采购脱贫地区农副产品工作,日前,舞钢市财政局召开“832平台”政府采购脱贫地区农副产品专场培训会,该市直各单位相关负责同志参加。

“832平台”是在财政部、农业农村部、国家乡村振兴局、中华全国供销合作总社等4部门指导下建设和运营的脱贫地区农副产品帮扶属性、公益属性网络销售平台。

培训会上,舞钢市财政局有关负责人要求该市各预算单位进一步提高政治站位和思想认识,持续做好“832平台”脱贫地区农副产品采购。随后,“832平台”平顶山区域服务专员围绕“832平台”基本情况介绍、具体运作、预算单位采购操作、平台服务中心等方面进行培训,并对采购单位常见问题、平台便利化、个性化采购方式进行重点讲解和说明。

### 焦店镇连续6年开展光彩助学

共帮扶44名困难学生

本报讯(记者毛玺玺)8月29日,新华区焦店镇刘沟村的刘翔宇从该镇党委书记郭晓光手中接过2000元助学金。

刘翔宇是市一高考生,今年被南阳师范学院录取。“拿到通知书的那一刻,又欣喜又担心。”刘翔宇说,父母都没有工作,近段时间父亲摔伤,医疗开支大,“今天获得2000元助学金,对于我既是经济上的帮助,更是精神上的鼓励,今后我一定会

更加努力学习,回报家乡。”

为帮助焦店镇品学兼优且家庭困难的大学新生顺利入学,8月29日,焦店镇党委、政府联合该镇商会举办2024年光彩助学捐赠仪式,为5名大学生共发放10000元助学金。

截至今年,焦店镇已连续6年对优秀的困难学子进行专项帮扶,累计筹集资金10余万元,共帮扶44名困难学生。

### 一餐饭托举稳稳幸福

月台河社区助餐服务温暖老人心

本报讯(记者朱江森 实习生李卓)8月29日,10多名老人在卫东区东环路街道月台河社区日间照料中心就餐。“这里的饭菜味道很好,我们在这里吃饭很方便。”82岁老人张群立说。

张群立住在该社区梅花苑小区3号楼,平常和老伴儿在家做饭吃。“这个助餐点离家很近,饭菜荤素搭配,十分可口,而且80岁以上的老人每天都有5个免费名额,我和老伴儿只要买一份就可以啦,既方便又实惠。”张群立高兴地说。

当天的午餐有烧茄子、红烧肉、醋焖鸡、炒花菜等6个菜品,三

荤三素,鸡蛋汤免费,最低8元就能吃饱吃好。“我们以尊老、敬老、爱老、助老为宗旨,致力于为老人提供营养美味的饭菜,让老人吃得健康,吃得开心。”该中心负责人郭俊霞说。

月台河社区位于东环路以东、矿山路以北,成立于2002年5月,现有居民1834户5011人,其中60岁以上老人1107人,占比超22%。

“为满足老年人的实际需求,日间照料中心引入专业餐饮公司,为他们提供就餐、送餐等服务,全力提升老人的幸福感、获得感。”该社区党委书记李华说。

### 今日天气

白天到夜里晴天到多云,有分散性阵雨,东南风 3级左右,最高气温33℃,最低气温25℃

### 社区配车辆 服务更高效

8月29日,卫东区在市全民健身中心举行“凝聚基层治理合力 共创幸福宜居卫东”暨“五长一员”便民服务车辆配发仪式,38个社区均配备了电动三轮车,为民服务将更加便捷、高效。

近年来,卫东区充分运用“五长一员”等机制,开展“走村入户、楼栋见面、庭院议事”,全力推动社会治理高水平。

本报记者 朱江森 摄

