

从“融”出发 焕“新”前行

□本报记者 吕占伟

4809件,这是平观新闻12345民呼必应掌上平台上线三年来办结的群众诉求总量。820余篇报道,这是平顶山日报社全媒体平台《12345民呼必应》栏目三年来的刊发总量。

一宗宗民生诉求,承载着千千万万家庭和个人的“急难愁盼”;一件件线索办理,关乎到党和政府在群众心中的公信力度;一篇篇民生报道,彰显了党媒服务群众的职责使命,也在党和政府与群众之间架起了一座“连心桥”。

今天是平观新闻12345民呼必应掌上平台上线三周年纪念日。回望三年来的运行历程,平台扛起了民生之责,也必将在一呼一应中走向更为坚实的民生之路。

▶2021年11月初,平顶山日报社记者(右)追踪采访新华区曙光街街道曙光社区一条背街小巷22年未曾亮灯一事。

本报记者 王代诺 摄



◀去年采暖季,记者(中)走访了解我市部分居民区供暖设施建设情况。

本报记者 张鹏 摄



▶去年3月,经过报道,民生问题得到解决。诉求人(右二)向平顶山日报社《12345民呼必应》栏目团队赠送锦旗。(资料图)

民生诉求无小事 一呼一应总关情

——平观新闻12345民呼必应掌上平台上线三周年综述

党媒赋能

方便群众在指尖反映民生诉求

舆论的主战场已逐渐转移到了互联网,为适应新时代社情民意工作的新形势、新要求,三年前的7月20日,由市委宣传部、平顶山日报社共同主办的平顶山市创建全国文明城市融媒赋能工程启动暨平观新闻手机客户端上线仪式在平顶山日报社举行。当天,随着平观新闻手机客户端的上线,依托该客户端开通的12345民呼必应掌上平台也同步上线。这也意味着,群众通过指尖就可以反映民生诉求,在拨打12345民生热线之外又多了一条反映民生问题的便利渠道。

“这是平顶山日报社积极适应融媒体时代新闻工作要求,对‘新闻+政务服务’运营模式的一次有益尝试,有利于发挥主流媒体参与社会治理的专业优势,传递市委市政府关切基层群众民生诉求的真实声音。”在平观新闻12345民呼必应掌上平台上线当天,平顶山日报社党委书记、社长刘泉说。

如何通过指尖向平观新闻12345民呼必应掌上平台上传相关诉求?首先,手机下载平观新闻客户端App并安装成功,进入该客户端主页面后,点击底部菜单正中位置的

“12345民呼必应”红字,进入相关板块,通过上传文字、图片、视频中的一种或多种方式即可反映问题。

平观新闻12345民呼必应掌上平台能清楚地显示出诉求内容、诉求时间、官方回复等,方便诉求人随时随地查阅相关诉求的办理情况,办理结果接受群众监督。此外,平台还建立了保证诉求人个人信息安全的机制,充分尊重诉求人的隐私,消除其后顾之忧。

针对群众上传的诉求,平顶山日报社记者及时根据市政府热线办出台的相关受理范围进行审核受

理,市政府热线办及时形成诉求工单下发各相关责任单位,报社记者根据办理情况进行采访报道、跟踪问效。

为加强对群众诉求所涉责任单位的监督力度,提升其民生实事办理效率和行政效能,今年,平观新闻客户端《12345民呼必应》栏目又在页面左上角的位置增加了“形式主义举报专区”。

据不完全统计,三年时间里,平观新闻12345民呼必应掌上平台受理群众诉求5100余件,其中4809件得到办结,社会反响良好。

积极呼应

着力帮助群众解决民生实事

民生诉求无小事,一呼一应总关情。在平观新闻12345民呼必应掌上平台受理的群众诉求中,既有对城市提档升级、规划建设的前瞻性建议,也有居民区物业管理不到位、街头噪声扰民、水电气暖使用不便等琐碎问题,平顶山日报社记者常常“不嫌事小”,及时跟进报道,推动相关问题解决。

去年10月,市民王女士分别通过拨打12345民生热线和平观新闻12345民呼必应掌上平台留言反映:“湛河区姚电大道市招办外墙有来源不明水流向马路,冬天一结冰,安全隐患大。”12345民生热线多次派单督办,多个单位现场查看,却一直无人处理。于是,12345民生热线联合平观新闻12345民呼必应掌上平

台共同追根溯源,推动问题解决。

为核实“流向马路的水”责任归属问题,记者今年3月实地调研并采访了市城管部门、相关街道和社区以及民政、市招办等部门,同时针对“流向马路的水”的成分问题,采访了市自来水公司,历时两个月,用刊发在平顶山日报社全媒体平台的3篇扎实的调查报道,最终推动责任部门改善了该路段淌水的现象。

“平观新闻12345民呼必应掌上平台和平顶山日报社记者真有韧劲,扎实的调研和客观全面的报道,持续追踪一件民生小事,彰显了媒体的社会责任。”反映人王女士由衷赞叹。

“党媒的舆论监督真有力,味道也够辣。说实话,记者采访的时

候,我们压力很大,但是问题始终不能回避,民意不可不正视,感谢党媒对我们工作的监督和鞭策。”事后,记者采访中涉及的一个职能部门的负责人说。

去年9月,市区新华路中段人行道上的一棵大树被风刮倒,市民通过12345民生热线反映:该路段的杨树基本已到年限,容易被不利天气“推倒”,希望有关部门更换新树。今年1月初,不少市民发现新华路中段路两边的杨树陆续被砍伐。1月4日,平顶山日报社记者对这一情况进行了追踪采访,并在平观新闻客户端《12345民呼必应》栏目刊发新闻《市区这段道路两侧的老杨树正在砍伐更换》,次日的平顶山日报《民呼必应》版也刊发了相关报道。

相关报道经平顶山日报社微信公众号“平顶山微报”同步刊发后,阅读量一路攀升,评论区网友跟帖不断。网友们对新华路两侧杨树的砍伐表示出了大力的支持和称赞,针对更换成哪种绿化树,网友在评论区掀起了“头脑风暴”。

仅平顶山微报发布的4篇相关报道就引来了10万余人次“围观”,7700余位网友参与了平顶山微报发起的投票,引发数百条留言热烈讨论,多位热心市民联系记者表达建议……最终促使市园林绿化中心等职能部门充分听取群众合理化建议,将新华路的绿化树确定成榉树,并优化了新华路道路拓宽工程的原有方案,收到了良好的社会反响和积极的民意反馈。

聚焦民生

深化党媒舆论监督职能

12345民生热线是党委、政府密切联系群众的桥梁和纽带,肩负着听取民生诉求、为群众排忧解难的责任和使命。

今年6月19日,市长李明俊到市社会治理现代化指挥中心调研12345民生热线工作,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。其中,李明俊明确提出要科学优化12345民生热线接听办理流程,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。

市长的殷殷期望,饱含着对社情民意和群众利益的关切,自然也是平观新闻12345民呼必应掌上平台努力的基准和方向。去年11月,平顶山日报社在平观新闻12345民呼必应掌上平台和平顶山日报、平顶山晚报同步开设了《民呼必应·嘘寒问暖》栏目,积极回应、解决群众在供暖季遇到的各种问题。今年以来,平顶山日报社与市热线办深度

结合,在平顶山日报、平顶山晚报和平观新闻客户端推出“曝光台”“回音壁”“记者追访”等《民呼必应》子栏目。

辛苦付出,终有收获。平观新闻12345民呼必应掌上平台项目入选“2022年中国报业媒体融合‘用得’案例库名录”;平顶山日报《民呼必应》栏目荣获河南省新闻奖一等奖。商丘日报社等兄弟报社专门前来学习这一项目实施的先进经验。

岁月不居,纸短情长;纸端指

端,皆系民生。站在平观新闻12345民呼必应掌上平台运行三周年的基点上,平顶山日报社将持续秉承马克思主义新闻观和习近平总书记对新时代新闻工作的要求,努力践行党的新闻工作群众路线,以人民为中心,以市委市政府的决策和部署为指引,夯实“我为群众办实事”的常态长效工作机制,走好全媒体时代群众路线,进一步运行好12345民呼必应全媒体服务项目,为推动解决更多群众的“急难愁盼”问题贡献党媒力量。