

市12345政务服务便民热线

# 五大举措推动“接诉即办”提质增效

**本报讯**(记者 司鹤欣)2023年,市12345政务服务便民热线以打造“服务型、智慧型、智能型”热线为目标,以智能化平台系统升级为抓手,以提升平台服务效能为支撑,不断完善工作机制,加强运行管理,规范运转流程,畅通政府与企业、群众互动渠道,全力搭建一座让党委政府放心、人民群众满意、便捷高效的“连心桥”。

2023年,该热线通过五大举措,进一步推动“接诉即办”提质增效——

组织架构便捷高效。按照规定的组织架构和“三定”方案明确的工作职责,市12345政务服务便民热线切实加强省、市、县互联互通,扎实推进市直部门原有政务热线的整合归并,打造一体化热线服务平台,建立健全“党建+12345+网格化”基层治理体系。去年1月份以来,又实现省、市、县三级12345互联互通;推动“一个号码”服务企业 and 群众,12333、12315、12328、12348等人工座席统一进驻;推进12345热线与110、119、120等紧急类热线高效对接联动。

受理渠道不断拓展。2023年,为进一步提升市12345政务服务便民热线网络渠道受理能力和便捷度,在原有的电话、微信、微博、邮箱、网站、App“六位一体”的受理渠道基础上,与市政府门户网站、市政府服务网及顶端新闻、今日商丘、i商丘新闻媒体客户端等多渠道建立通道;与市委督查室对接,完成市人民网《地方领导留

言板》交接工作,逐步承接“人民网地方领导留言板”等多个互联网平台留言转办工作,进一步强化了企业群众诉求“一号受理、一号服务”。

“接诉即办”持续完善。做好日常“接诉即办”工作,市12345政务服务便民热线话务中心现有座席96个、话务员86名,7×24小时接听受理社情民意。2023年,市12345政务服务便民热线接通率已提升至99.19%。推动市12345政务服务便民热线“标准化”“智能化”“数智化”。2023年年底,完成市12345政务服务便民热线一体化智能平台建设,全面提升热线智能化服务水平,完善热线智能座席助手、智能派单、智能质检、智能回访等功能。

考核督导深入强化。强化对承办单位的考核评价,按照相关考核办法,形成《市12345政务服务便民热线月通报》报送市委、市政府,并发送至各级承办单位,促进各级各部门提高为民办事效率;强化“12345+督查”机制,着重对推诿扯皮、久拖不办等长期难以解决的事项督促核查,通过实施提级挂牌督办,与市委、市政府两办督查室建立长效联动机制,加强与新闻媒体联动等,促进合理攻坚,确保群众诉求有效解决。

分析研判有理有据。充分利用市12345政务服务便民热线系统独特优势,特有作用,聚焦营商环境、城市建设、交通管理、房产物业等重点难点问题,及时准确收集、表达、反映群众诉求,挖掘民生数据规律,对涉及多部门、

多层面的民生问题深入调查研判,出思路、找办法、报预警、提建议,为推动市12345政务服务便民热线高质量发展谋划有价值、有分量、可操作的实招硬招。2023年,形成“每日一报”365期、周报38期、月报12期,各类民生热点问题分析报告2份,为市委、市政府领导掌握社情民意提供了详实的数据。

市委、市政府主要领导高度重视热线工作,多次作出批示。在市委、市政府的坚强领导下,市12345政务服务便民热线持续打造便民服务“金字招牌”,不断深化便民服务能力水平。2023年先后被授予全国“服务创新优秀单位”“专业精进典范”“品质跃升典范”和“2022年度河南省12345政务服务便民热线工作先进单位”“2022年度五星机关党支部”“商丘市五一巾帼标兵岗”等多项荣誉,并在《2023年(第四次)全国政务热线服务质量评估报告》中获评A级,为河南省唯一上榜城市。



河南新闻奖新闻名专栏

## 12345 热线一周速递

1月8日至14日,全市共受理有效事件12647件,其中电话受理11471件,微信受理1038件,App受理8件,网站受理7件,有诉即办20件,省平台受理103件。

上周群众反映的问题主要集中在以下几类:公共服务5030件,占比39.69%;城市管理1582件,占比

12.48%;劳动和社会保障978件,占比7.72%。

经现场办理群众较满意的工单有:梁园区凯旋路与株洲路交叉口东侧污水管道堵塞,向上返水问题,已由梁园区市政建设局疏通清理;梁园区步行街两侧梧桐树因大风导致枝干断裂,存在安全隐患,已由梁园区园林绿化事务中心及时处理完毕;示范区北海路

与中州路交叉口西南角处下水道井盖缺损问题,已由市城市管局修复处理。

上周办理质量较高的单位有:市城市管理局、市公安局、梁园区人民政府、虞城县人民政府、睢县人民政府、梁园区市政建设局、梁园区王楼乡政府、梁园区平原街道办事处、睢阳区住房保障中心、睢阳区郭村镇政府、睢阳区新城街道办事处、示范区住建局、示范区张阁镇政府、示范区平安街道办事处。

本报融媒体记者 司鹤欣整理



http://www.shangqiu.gov.cn

商丘市人民政府办公室协办

## 餐饮店大喇叭扰民

**反映问题:**我是株洲路财政局家属院业主,我们楼下的株洲路上有两家小餐饮店,一家卖白吉馍,另一家卖砂锅饭,商户经常用大喇叭在门口播放录音揽客,影响大家午休,我们家属院的住户对他们意见很大,希望相关部门尽快治理。

**办理单位:**梁园区人民政府

**办理结果:**经商丘市公安局梁园分局核实,市民所反映的两家餐饮店中午通过喇叭招揽客户,依据《商丘市城市市容和环境卫生管理条例》,该辖区中队已对商贩进行批评教育,责令商户立即整改,不得出现噪声扰民行为。为避免类似情况再次发生,该辖区管理中队将加大巡查力度。

本报融媒体记者 司鹤欣 整理



1月15日,电力运维人员在珍珠江路一处高压输电线路进行维护。春节临近,我市供电部门加强线路运维,保障电网平稳。

本报融媒体记者 崔坤 摄



1月15日,在长江路与归德路交叉口东北角,一处交通指示杆受损倾斜。

本报融媒体记者 崔坤 摄



1月15日,在神火大道与株洲路交叉口,一处路面破损,存在安全隐患。

本报融媒体记者 邢栋 摄

## 市旅游行业协会

# 为全市百家旅行社负责人和导游进行线下培训

**本报讯**(记者 李岩)“导游是城市的‘代言人’,是城市温度的‘传递者’,为进一步提升旅行社管理水平及提高商丘导游的能力素养,推动全市旅行社行业健康高质量发展,近日我们在仁德酒店为全市百家旅行社负责人和导游进行了线下培训,反响非常好!”1月15日,市旅游行业协会会长张洪新在接受采访时如是说。

“你是谁?如何做号码定位?如何打造自己的个人IP?”“如何带领五湖四海的游客感受商丘的历史文化,让大家记住商丘、愿意为商丘宣传?”培训会上,来自河南省旅游行业3位业界专家张健让、孙帅、张凤鸣精彩又接地气的分享让现场的学员打开了思路,对旅游行业如何面对竞争以及如何做好导游工作有了新的认识。旅行社负责人纷纷表示,通过参加这次培训,让旅游从业人员及管理者在法律法规、政策运用、实操技能、产品创新、服务技巧上都学到了满满的“干货”,受益匪浅。

在培训中,市文化广电和旅游局相关负责人提醒各家旅行社,要守法诚信经营,优化营商环境;要安全规范经营,守牢红线底线;要提高服务质量,擦亮城市品牌;要围绕全市文旅发展事业,为旅行社行业全面提升升级打好基础,为全市文旅事业高质量发展贡献一份力量。

市旅游行业协会会长张洪新说:“发展旅游不是一个旅游部门去发力就可以,需要的是一个地方各个部门全方位的通力配合,特别是营商环境的改善至关重要,商丘文旅要实现融合发展,最重要的就是要把营商环境改善好。作为市旅游行业协会会长,我也要静下心来多思考,如何提升服务,从游客的角度思考,我们能给游客什么,如何让游客愿意来,怎么能让游客留下来或者让他们愿意再来,让他们发自内心给我们做宣传,呼朋引伴而来……”

# 雾霾天气,市民如何做好个人防护?

本报融媒体记者 鲁超

近日,雾霾天气多次出现,雾霾污染导致的健康危害成为许多人讨论的热点。那么,雾霾到底有哪些健康危害?雾霾天应该做好哪些防护呢?1月15日,市卫生健康委员会就此进行了解释,并给出了8条防护建议。

PM2.5对健康有哪些影响?据介绍,PM2.5是指空气动力学当量直径小于等于2.5微米的悬浮颗粒物,又称可入肺颗粒物。它颗粒小,可以负载很多重金属离子(如铅、镉、砷等)、化学物质(如硫酸盐、甲胺等)以及细菌病毒等有毒有害物质。PM2.5可以通过呼吸进入细支气管、肺泡,进入整个血液循环系统,损害呼吸系统,破坏免疫系统,引发呼吸系统、心脑血管等疾病,并对人们日常出行和生活造成严重影响。

市卫生健康委员会提醒市民,当雾霾天气出现时,应该做好以下几点:

戴口罩。可有效阻隔雾霾中的污染物直接接触到口鼻,是直接且有效的预防方式,口罩最好到正规的医疗用品商店购买。

戴帽子。头发会吸附污染物,出门前戴帽子,就能

减少头发沾染更多的细颗粒物。

穿长袖。建议衣着尽量遮盖身体表面皮肤,减少皮肤和有害空气接触的面积。

减少出门。可直接隔断与雾霾的接触,尤其是老人与儿童,应尽量减少室外活动。

户外活动记住“短平快”。雾霾天气减少在户外活动的的时间是非常有必要的,应遵循短暂停留、平和呼吸、小步快走的原则。

搞好个人卫生。雾霾天上班或外出,回家后要及时搞好个人卫生。

进屋洗脸洗手。“全副武装”在室外逗留后,皮肤接触有害颗粒物最多的地方就是脸和手,所以回到家进门后要及时洗脸、洗手。

注意饮食,调节情绪。多吃富含氨基酸的食物以维持抗体正常的生理、生化、免疫机能,以及生长发育、新陈代谢等生命活动,由于雾霾天日照少、光线弱、气压低,有些人在雾霾天会出现精神懒散、情绪低落等表现,应注意调节情绪。

河南新闻奖新闻名专栏



# 商丘火车站提醒乘客 乘坐“D”开头列车需从南广场进站

**事件回放:**近日,商丘火车站官方微博发布提醒,在商丘站乘坐“D”开头的列车需从南广场进站乘车。

据了解,商丘站是高铁普速合一的车站,南广场为普速列车进站口,北广场为高铁列车进站口,目前商丘站开行的动车是在普速线路运行的列车(如:D145、D147、D123、D124、D94、D218),所以,在商丘站乘坐“D”开头的列车需从南广场进站乘车。

**网友评论:**高铁普速合一不仅节约了土地,方便了管理,最重要的是对乘坐人员来说十分便捷,期待商丘火车站早日互通。

——心若沉浮

点评:旅客朋友不要走错过站口。

# 我市交警曝光一批 不按导向车道行驶的车辆

**事件回放:**不按导向车道行驶,轻则造成道路拥堵,重则容易引发事故,既是一种危险行为,又是不文明行为。近日,商丘交警曝光了一批不按导向车道行驶的车辆,希望广大驾驶人引以为戒。

根据《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》第51条第1项规定:机动车通过有交通信号灯控制的交叉路口时,在划有导向车道的路口,应当按所需行进方向驶入导向车道。目前电子警察抓拍的不按导向车道行驶的违法行为主要有这几种:一是车辆左转弯车道直行;二是车辆直行车道左转弯;三是车辆随意在左转弯车道或直行车道右转弯。

交警提醒,车辆上路应时刻注意各类交通标志标线,严格按照导向车道行驶,请各位驾驶人遵守交通规则,共创良好的道路交通环境。

更多详情,请扫描右侧二维码进行了解。

**网友评论:**不按导向车道指示的方向行驶,是不少司机的开车陋习。殊不知,他们这种行为已经严重扰乱交通秩序,交警应加大查处力度。

——小熙

点评:出行要遵守交规,安全驾驶。

本报融媒体记者 杨宁 整理



# 六旬老兵献爱心 捐资助学做公益

**本报讯**(记者 李岩)“感谢杨建军爷爷对我的帮助,我一定好好学习,将来报效祖国!”1月15日,在永城市第六中学升旗仪式上,2023年度商丘市“新时代好少年”代娜收到“河南好人”杨建军转来的1月助学金300元后激动地说。

杨建军是参加过对越自卫反击战的老兵,退役后到税务系统工作,退休后坚持公益活动,先后被授予“河南好人”、河南省新长征突击手、商丘市最美税务人、商丘市第一届杰出青年卫士、商丘市最美退役军人等荣誉称号,事迹先后被《人民日报》、《解放军报》、《雷锋》杂志、《河南日报》等多家媒体报道。

2023年12月,杨建军在《商丘日报》上看到2023年度商丘市“新时代好少年”的公示后,主动联系到全国道德模范提名奖获得者、“中国好人”、商丘市帮扶“商丘好人”协会会长李东亮,表达了想要与生活困难的“新时代好少年”结对帮扶,帮助他们完成学业的想法。李东亮马上联系市委宣传部相关科室,帮助老人实现了这一愿望。

“这3个孩子都非常优秀,我将尽我所能,每月分别为她们提供300元生活费,帮扶到她们高中毕业。”杨建军露出欣慰而幸福的笑容。

# 儿童落入湖中 民警及时救援

**本报讯**(记者 王冰)近日,永城市公安局巡特警大队四中队沱南警务工作站民警接到群众报警称,某小区南门人工湖内,有一儿童掉落水中,情况危急。

接警后,民警迅速携带救援设备赶往事发地点,到达现场后发现一男孩正在水中挣扎。当时气温较低,男孩浑身颤抖,民警一边安抚孩子情绪,一边投入救援。

“快,把手给我!”在大家的努力下,男孩被成功救上岸。随后,民警将男孩衣服脱下,把自己的警帽穿在孩子的身上。经询问得知,该男孩名叫张某,放学之后回家途中在河面玩耍溜冰,不慎落入水中。

民警随即将张某送至医院急诊室检查,张某并无大碍,随即与其家长取得了联系。张某家人赶到医院,看到张某平安无事,对民警连声感谢。