

今年上半年

市12345政务服务便民
热线平台共接到群众
来电 **383257**次

环比下降 **59.7%**

同比下降 **65.2%**

日均来电量 **2117**次

单日来电峰值 **3162**次

我市发布12345政务服务便民热线上半年运行情况

转办工单办结率99.8%

群众综合满意度97.9%

本报讯(记者 崔敬 实习生 齐嘉慧) 亮出政府工作“体检单”,打造惠企便民“总客服”。7月18日,记者了解到,今年上半年,市12345政务服务便民热线(以下简称12345热线)平台共接到群众来电383257次,环比下降59.7%,同比下降65.2%。日均来电量2117次,单日来电峰值3162次。

今年上半年,12345热线共拨出回访电话124762次,办理工单287977件,环比下降6.6%、同比增长9.3%。其中,电话受理渠道275360件、微信受理渠道5154件、网上受理渠道5079件、省热线平台转办1302件、市长信箱1082件。办理中,热线中心直接答复工单176454件,占比61.3%,转办工单111523件,占比38.7%。转办工单办结率99.8%,群众

综合满意度97.9%。

按照问题类型分析:求助类186112件,占比64.6%,主要涉及工资、住房、教育管理、噪声污染、农村建设、耕地保护等领域;咨询类56394件,占比19.6%,主要涉及住房、疏导措施、教育管理、社会保险、户籍管理等方面;投诉类20260件,占比7%,主要涉及行政效能、住房、教育管理、噪声污染、快递等问题;建议类4678件,占比1.6%,主要涉及交通设施、教育管理、市政等内容;表扬类299件,占比0.1%;其他类2136件,占比0.8%。

按照问题区域分析:对具有明确事发地的工单进行分析,我市上半年排名前三位分别为:红旗区30750件,占比10.7%;牧野区23910件,占比8.3%;辉县市20494件,占比

7.1%。县(市、区)前半综合排名前三位为:延津县人民政府、封丘县人民政府、长垣市人民政府;市级承办单位综合排名(工单量>10件)前三位为:市公安局、市生态环境局、市财政局;市级承办单位综合排名(工单量≤10件)前三位为:市人防办、市残联、市民宗局。

为持续优化营商环境,市12345热线中心还通过设置营商环境专席,增加营商环境IVR语音导航,与供电公司建立“一键联办”工作机制等方式,为企业主体发展壮大保驾护航。今年上半年,12345热线共受理营商环境工单2694件,主要集中在市场管理、城市管理、公共服务等方面,工单量环比增长9.2倍,转办工单1539件,转办工单办结率99.5%,综合满意度98.1%。

超前谋划“加速度” 惠民惠农“有温度”

本报讯(记者 陈曙光 通讯员 李洪鑫) 7月17日,记者从高新区获悉,该区为乡村全面振兴铺就道路,种粮农民一次性补贴和耕地地力保护补贴“社保卡”占比100%,发放率100%。

为确保实际种粮农民一次性补贴和耕地地力保护补贴资金及时、精准发放到位,提升惠农补贴政策效能。高新区社会事务局主动作为、完善制度、规范程序,强化全过程监管,确保补贴资金不折不扣精准落到农户手中,该局多次召开专题会议并开展实地督导,深入基层与群众面对面,现场解决享受补贴对象信息采集、比对工作,对状态异常的社保卡逐一登记、逐一核对、逐一更新,确保补贴数据真实准确。

同时,利用村务公开栏对惠民政策、享受补贴人员的基础信息、发放的补贴项目和金额等情况进行公示,接受群众的监督,确保惠民惠农资金发放公正、公开、透明。该区种粮农民一次性补贴和耕地地力保护补贴“社保卡”占比100%,发放率100%。

下一步,新乡高新区社会事务局将继续秉承“服务有温度、推进有力度、保障有速度”的工作思路,坚持“一卡通”首次发放成功率、社保卡占比“双百”的工作目标,用心用情用力将惠民补贴这项工作做实做细,确保各项惠民惠农政策落地见效。

督导组对八一市场开展全方位指导检查

八一市场开展规范化改造提升 “智慧菜市”食品安全可以追溯

本报讯(记者 崔敬 实习生 齐嘉慧) 八一市场是铁西区群众重要的“菜篮子”,也是展示城市形象的窗口。7月18日,记者了解到,卫滨区市场监管、公安、商务、农业农村等部门组成联合调研督导组,对八一市场开展规范化改造提升行动,推进打造“智慧菜市”。

农贸市场是打通农产品进城、助农惠农、服务居民的核心渠道,而传统菜市场存在环境脏乱差、管理不规范、农产品供销信息不对称等问题。因此,我市正在打造“智慧菜市”,对市

场进行规范化改造提升,使用智慧化信息管理,建立食品安全追溯系统,以构建放心、便捷的市场交易环境,确保“舌尖”上的安全。

督导组在对八一市场开展的全方位指导检查中,现场督促市场开办方提升食用农产品集中交易市场规范化改造提升行动,积极试行食用农产品承诺达标合格证制度,推动畜禽屠宰生产经营者加强食品安全管理。

推动食用农产品市场改造提升,严格督促食用农产品集中交易市场落实食品安全主体

责任。督导组还对八一市场基础设施升级改造、食品安全规范化管理、食用农产品合格证制度落实、食品安全管理信息化建设、食用农产品质量安全监管进行了帮扶指导。

此外,当地将持续督促指导辖区食用农产品集中交易市场进一步健全制度体系,建立食用农产品集中交易市场监督管理、改造提升长效机制,全面改造提升全区食用农产品集中交易市场,推进打造“智慧菜市”,全面提升食用农产品市场食品安全保障水平。

【平原腔声】

交警“地摊式”安牌点彰显为民服务“大情怀”

□姬国庆

请问,4分钟时间长吗?能干成啥事?

说句实在话,4分钟就是一晃而过的“短时间”,除非特殊情况,4分钟一般情况下是办不成啥事的。

然而,4分钟对于交管人员来说,却可以帮助群众解决“无牌之忧”。

7月14日上午9时许,笔者路过平原路与新飞大道交叉口西南角时,看到竖着一块醒目的“新乡交警四大队电动车安牌点”牌子,一名辅警正等着为群众安装电动车车牌。

笔者刚停下,就有一个男子咨询办理电动车车牌事宜,当时是9时26分,辅

警“三言两语”就把安牌程序给男子说了个明明白白。

随后,辅警开始给群众办理电动车车牌,热情、娴熟、利落……从群众咨询,到拿到车牌,结束时间是9时30分,前前后后也就4分钟,这样办理车牌的速度你说快不快?

据了解,在我市的其他一些地方,也设置了电动车安牌点,给群众带来了极大的安牌便利。

笔者观察到,交管部门设置的安牌点大部分在交叉路口,就像“地摊”一样,群众经过时一眼就可以看到,看上去很亲民,很接地气。

更加便利的是,群众只要把电动车放好,剩下的服务全部由交管人员操作,

群众安装电动车车牌像在“地摊”购物一样,方便得很!

确实如此,交管人员办理车牌的速度很快、效率很高,用立等可取这个词来形容可以说是恰如其分,谁看到“地摊式”安牌点谁点赞,赢得赞誉声一片!

有的人可能会说,给电动车安车牌,就是一件小事,没啥大惊小怪的。笔者认为,给电动车安车牌,看似小事一桩,实则是与每个家庭息息相关的“大事”,何况交管部门提供的还是立等可取服务。

近年来,随着社会的发展,电动车成了一种比较普遍的出行工具,每个家庭都有电动车,甚至多辆电动车。如果电动车不安装车牌,不但不利于管理,而且发生事故后还不利于追责。

服务工作改进一小步,便民惠民前进一大步。交管部门从群众需求处入手,将管理变成服务,合理设置“地摊式”安牌点,为群众安装车牌提供“一站式服务”,打通了服务群众的“最后一公里”,这样的服务很贴心、很周到、很便捷,让群众安牌省时、省力、又省心,是便民、利民、惠民的“新乡好服务”,让群众从交管部门的便民举措中增强了幸福感和获得感。

可以肯定地说,为民服务事关群众的民生需求,交管部门设置“地摊式”安牌点,提高了服务速度,彰显了民生温度,这样用心用情为群众提供优质服务,看似并不起眼,实则惠民生、暖民心、顺民意,彰显了交管部门为民服务“大情怀”。