

《新乡市12345政务服务便民热线运行管理细则(试行)》出台 解读有关政策 方便市民理解

本报讯(记者 崔敬)畅通群众诉求通道,建设人民满意的服务型政府。11月27日,记者了解到,为加强全市12345政务服务便民热线(以下简称12345热线)运行管理,结合本市实际,市政府办公室印发了《新乡市12345政务服务便民热线运行管理细则(试行)》(以下简称《管理细则》)。

为打造便捷、高效、规范、智慧的12345政务服务“总客服”,我市制定了《管理细则》。《管理细则》共分7章35条,包括制定依据、职责分工、受理范围、运行流程、数据管理、监督考核等内容。本报就有关政策进行解读,以帮助广大市民更好理解《管理细则》内容。

12345热线负责受理自然人、法人和非法人组织(以下统称诉求人)的各类非紧急诉求,经济调节市场监管社会管理、公共服务生态环境保护等各类咨询、求助、投诉、举报和意见建议等。

《管理细则》明确了热线不受理事件,包括:非本市行政管辖范围内的;已进入或者须通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决

的;已进入信访渠道的;涉及国家秘密、工作秘密、商业秘密、个人隐私和违反法律法规规章、社会公序良俗的;属于110、119、120、122等紧急热线受理范围的;法律、法规、规章等规定不予受理的其他事项。

《管理细则》对12345热线受理、转办、办理、回复、回访评价到办结的全流程工作要求和时限进行了规范。12345热线受理群众诉求后,能够直接答复的,当即答复处理,不能直接答复的,按照“属地管理、分级派发、按责承办、限时办结”的原则进行转办。咨询类工单办理时限1个~2个工作日,求助、投诉、举报、意见、建议类工单办理时限为3个~5个工作日。复杂疑难类工单办理时限为7个工作日。对确因情况复杂不能按时办理完成的工单,承办单位应当在办理时限到期24小时前向12345热线提出延期申请并说明理由,延期时限一般不超过相应类型工单的办理时限,法律、法规、规章对诉求办理时限另有规定的,从其规定。

那么,如何加强数据管理,实现互联

互通呢?我市12345热线按照省级12345热线诉求分类、运行数据归集等标准规范,提升全市热线数据标准化、规范化管理水平。明确市级12345热线平台与省级12345热线平台之间、12345热线平台与同级分中心热线平台之间应当实现互联互通、数据实时共享。市级12345热线平台数据应当实时推送至省级12345热线平台。

《管理细则》还对诉求人如何依法依规合理表达诉求做出了规定。明确诉求人应当如实反映诉求,配合诉求办理工作,客观评价办理情况。无正当理由由重复使用、长时间占用12345热线话务资源,骚扰、侮辱、威胁热线工作人员以及以其他方式扰乱热线正常工作秩序的,12345热线可采取在一定时间内限制其占用12345热线话务资源等措施,涉嫌违法的,将线索移交公安机关依法处理。

此外,《管理细则》还明确了监督的形式,明确督办、专项督办的情形,明确督办机构督办的情形,明确媒体曝光或约谈提醒的情形等。

【平原腔声】

必须大力整治“遮窗”广告牌

□姬国庆

11月20日,记者从卫滨区城市管理局了解到,为进一步加强辖区户外广告管理,做好户外广告牌的安全隐患排查整治工作,卫滨区城市管理局对户外“遮窗”广告牌开展专项整治行动。(《平原晚报》11月21日A04版报道)

一目了然,正如这条新闻所报道的那样,卫滨区城市管理局之所以排查整治“遮窗”广告牌,主要原因就是“遮窗”广告牌存在较大的安全隐患,一旦出现火灾事故或其他安全事故,“遮窗”广告牌就成了影响救援的障碍物,随时都有可能造成难以预料的后果。

众所周知,安居乐业。如果房屋的窗户被遮挡了,这样的居住环境还能算“安居”吗?如果没有了“安居”,还能更好地“乐业”吗?

毫无疑问,在涉及群众安全的重大问题上,绝对不能允许任何商家有任何的侥幸和麻痹心理,必须及时对“遮窗”广告牌进行排查整治。

从卫滨区城市管理局的工作安排来看,他们对“遮窗”广告牌专项整治行动工作是高度重视的,这是为了从根本上消除“遮窗”广告牌存在的安全隐患。

作为城管部门,必须切实履行监管职责,全面推进排查整治工作,切实做到零容忍、全覆盖、不留白,不能让任何一个“遮窗”广告牌成为“漏网之鱼”。还应当定期通报典型案例,以案说法,开展排查整治工作,增强警示教育效果,以点带面抓好排查整治工作,确保“遮窗”广告牌问题真正解决、安全隐患真正消除。

作为商家,应当切实增强安全意识,以此次专项整治行动为契机,对照行动要求,开展自查自纠,对自己的广告牌来一次全面彻底的大排查,看看自己的广告牌是否存在遮挡窗户的问题。如果发现存在“遮窗”广告牌问题,应当立即进行整治,与城管部门的排查整治形成“协同效应”。

对待那些不进行排查整治的商家,城管部门必须严格按照法律法规,依法依规进行处理,确保专项整治行动尽快取得实效。

总而言之,必须大力对“遮窗”广告牌进行排查整治,尽快消除“遮窗”广告牌存在的安全隐患,还窗户以原来的功能和作用,让每一扇窗户都是“安全窗”,以确保群众身体健康和安全。

经开区管委会、获嘉县人民政府相关负责人将现场接听12345热线 广大企业、群众可就相关问题去电咨询

本报讯(记者 崔敬)11月27日,记者从市12345政务服务便民热线中心了解到,根据市政府工作安排,经开区管委会、获嘉县人民政府相关负责人将于12月5日、12月19日现场接听12345热线。届时,广大企业、群众可就相关问题去电咨询。

根据市政府工作安排,经开区管委会相关负责人将于12月5日(星期四)上午9时~11时现场接听12345热线,受理范围为经开区职责范围内的咨询、建议和投诉。

12月19日(星期四)上午9时~11时,获嘉县人民政府相关负责人将

现场接听12345热线,受理范围为获嘉县职责范围内的咨询、建议和投诉。

值得注意的是,本次受理方式仅限于电话接听,不接待来人来访,超出受理范围的来电,将由12345热线话务人员按正常程序处理。

宣传遗体捐献 倡导奉献精神 4名市民现场签订遗体捐献协议

本报讯(记者 申长明)用爱心传递爱心,用生命温暖生命,11月26日,市红十字会在新美家建材广场组织开展了一场意义深远的遗体捐献宣传活动,吸引了众多市民踊跃参与,4名市民当场签订了遗体捐献协议。

当天下午,在活动现场,市红十字会的工作人员和新乡医学院的教师通过精心制作的宣传资料,向来到现场的市民详细讲解了遗体捐献对于医学研究、器官移植以及医学教育的重大意义。志愿者则通过饱含深情的诗朗诵等文艺节目,将无私奉献的精神传递给每一名观众。他们用艺术的形式,让人们在感动中思考生命的价值与延续。

最令人动容的是,来到现场的4名市民在深入了解遗体捐献的含义、流程以及聆听了部分感人至深的案例后,当场与有关人员签订了遗体捐献协议。他们表示,希望自己在离世后,能够为社会、为他人继续贡献一份力量,让生命以另一种方式延续。这一举动,不仅展现了他们对生命的敬畏和对他人之大爱精神,也为现场的其他市民树立了良好榜样。



遗体捐献活动现场

刚刚签订完协议的孙先生告诉记者:“遗体捐献是一件非常有意义的事情,能为医学发展和拯救他人生命提供帮助,何乐而不为呢?也希望更多的人能够加入进来,让这份爱得以传承。”这些平凡而伟大的市民,用实际行动诠释了生命的宽度与厚度。

据市红十字会党组书记、常务副会

长孙涛科介绍,生命之约,大爱延续。此次宣传活动,不仅提高了市民对遗体捐献的知晓率和参与率,更在大家心中种下了一颗奉献的种子。今后将继续加大遗体捐献宣传力度,弘扬红十字精神,让更多人了解并参与到这项伟大的事业中来,让更多的生命在奉献中绽放光彩,为推动社会文明进步贡献力量。