

12345 咋恁管用?

——看我市如何探索12345热线联动服务新路子

□本报记者 姚庆云

“12345,有事找政府”在我市可谓妇孺皆知。这丝毫不夸张,不管大事小情,老百姓找“12345”准没错。

自安阳市市长便民公开电话受理中心(俗称市长热线)2002年成立以来,12345伴随安阳人民走过了19载春秋。在这19载风雨中,12345坚持以人民为中心的服务理念,与时俱进,不断整合热线资源,健全服务网络,畅通受理渠道,严把办理质量,强化舆论监督,加强协调督办,为群众办了大量实事好事,成了老百姓信任的热线。

“12345”真管用

12345联动服务中心受理群众各类非紧急投诉、求助,快速转交相关联动服务单位,并对联动单位的办理情况进行协调、督导、考核。

今年9月,市民杨女士遇到了烦心事,自家在晨曦小区的房子没有人住,却收到了1000多元的水费通知。原来,在老旧小区改造过程中,施工队施工时损坏了水管,杨女士与施工队交涉无果。“我每天的工作已经很忙了,抽时间找施工队交涉,对方态度还不好。可这1000多的水费咋办?”杨女士无奈中想起了“12345,有事找政府”,就试着拨通了12345热线。结果真管用,热线打过去,社区工作人员马上找到杨女士和施工方协调,双方好说好商量,问题

顺利解决了。

南湖新村二期临街餐馆随意排放污水,造成污水管道堵塞,影响居民生活,今年群众打热线反映,12345热线受理后加强跟进督办,与安阳电视台联手对群众关注的热点难点问题进行现场报道和现场督办。目前,有关方面已开始施工解决这个问题。

针对群众反映的涉及多个部门、职责不清、管理空白、交叉管理等疑难事项,市12345联动服务中心协调相关部门共同解决,重大问题上报市政府协调解决。近年,该中心先后协调解决了我市赴沙特阿拉伯、阿尔及利亚、俄罗斯等出国务工人员劳务纠纷,我市“夕阳红”老年旅行团因费用纠纷被困鼓浪屿、某外地建筑公司拖欠我市农民工工资等疑难问题,帮助外地群众找到了家在我市失联35年的同学,帮助退役士兵找到了失联17年的战友等,都成了大家传颂的美谈。

热线织出“服务网”

目前,我市以市长便民公开电话受理中心为基础,建立了市12345联动服务中心,整合了全市115条公益服务热线,与101家单位建立联动机制,形成了覆盖城乡的市、县、乡、村四级联动服务工作网络。市12345联动服务中心与110报警服务平台已形成完善的协调联动机制,通过一键转接、三方通话、网上转办三种方式,实现两个平台信息互通和工作联动。市12345联动服务中

心成立以来,不断拓宽受理渠道,形成了“三线一箱一板”(市长热线、在线访谈、连线政府、市长信箱、人民网地方留言板)、“两微一端一平台”(官方微博、微信、手机客户端和短信受理平台)、国家政务服务投诉与建议小程序和河南省政务服务平台咨询投诉栏目全方位受理格局。

市12345联动服务热线设有44个座席、30条受话线路,有工作人员50多人,实行7×24小时值守、全天候受理,真正实现了“一个号码通政府,一条热线解民忧”,累计接听处理群众来电289万余件;“市长信箱”办理网上来信12.38万余封,曾连续13个季度居全省第一;举办在线访谈504期,回答网民问题31567个;受理《连线政府》栏目网民留言15393件,部门回复率达98%;办理群众诉求总量突破306万件。

多举措保热线办理质量和效率

市12345联动服务中心建立了分级分类快速处理机制,对于一般咨询类事项,由受话员直接答复或处理;专业性、政策性比较强的问题实施三方通话,转接责任单位即时答复或办理;投诉、求助、建议类事项通过网上转办系统即时转交相关单位办理,简单事项直接向基层单位交办,减少中间环节;对群众咨询的常见问题,利用公共服务事项知识库,由受

话人员直接解答,变转办件为即办件,提高市长热线直办率。

该中心充分借助纪检部门和新闻媒体的力量,强化效能督办和舆论监督,与安阳电视台联合办有《热线追踪》栏目,对群众关注的热点难点问题进行现场报道和现场督办;与安阳日报社联合办有《市长热线一周综述》和《民生网事》栏目,每周各刊发一期。目前,该中心督办疑难事项594件,疑难事项解决满意率90.35%,为群众办理了大量实事好事。该中心围绕“受理、交办、办理、回复、审核、回访、督办”7个业务流程建立了46个服务标准,2019年9月,市12345联动服务中心起草的《12345政务服务标准化管理规范》,由省市场监管局发布成为河南省首个12345热线服务领域推荐性地方标准,填补了省政务服务热线工作标准的空白。

12345联动服务热线先后荣获省工人先锋号、省人民满意公务员示范岗、市“五一”劳动奖状、全国政务热线“骏马奖”、2019年度卓越管理创新奖、2019年度最佳服务案例奖等荣誉;市长信箱连续多年被评为全国人民网留言办理工作先进单位。行政便民网站连续多年被评为“安阳市十佳网站”,近年,先后接待了全国各地兄弟热线单位的考察参观交流160余次。

改革兴安

学习宣传贯彻党的十九届五中全会精神

抓住发展机遇 积极发挥作用

全市各级妇联掀起学习宣传贯彻党的十九届五中全会精神热潮

本报讯(记者 姚庆云)党的十九届五中全会召开后,我市各级妇联迅速行动起来,通过召开会议、专题学习、热议讨论等形式,掀起了学习宣传贯彻全会精神的热潮。

11月9日下午,市妇联召开学习贯彻党的十九届五中全会精神专题会,学习《中国共产党第十九届中央委员会第五次全体会议公报》,并贯彻落实会议精神,推动我市妇女工作创新发展提出明确要求。会议指出,各级妇联组织要做好引领妇女联系妇女的各项工作,把妇女群众更加紧密团结在党的周围,岗位建功、奋进新征程,为实现十四五规划和2035年远景目标发挥半边天作用;要认真组织学习、扎实做好宣传,迅速掀起学习宣传贯彻全会精神热潮,通过微信平台、妇女之家、“四组一队”、妇女维权站等阵地向妇女群众进行有声势、有影响、有深度的宣讲,用伟大成就鼓舞妇女,用美好前景激励妇女,凝聚起奋斗“十四五”的强大力量;要抓住发展机遇,紧紧围绕市委、市政府重要工作部署,深入实施巾帼脱贫行动、创新创业巾帼行动和乡村振兴巾帼行动,在推动经济社会高质量发展中发挥积极作用;要牢固树立以人民为中心的发展思想,科学谋划好2021年~2030年妇女儿童发展规划,实施好提高妇女儿童健康保障水平民生实事,让广大妇女共享发展成果,不断提升妇女群众的获得感、幸福感、安全感;要坚持党建带妇

建,大力深化妇联组织建设改革实施“破难行动”,持续推进“四新”领域妇联组织建设和基层妇联“四组一队”提质行动,做好第十届村级组织换届中妇女进村(社区)两委工作,更好发挥妇联组织在基层社会治理中的优势和作用。

全市各级妇联上下联动、迅速行动,在城市、农村、学校、社区、企业掀起了学习宣传贯彻党的十九届五中全会精神热潮。在林州市,安阳县、龙安区,妇联主席深入帮扶村宣讲全会精神;滑县、内黄县、汤阴县、文峰区、北关区、殷都区各个乡镇(街道)、村(社区)妇联组织辖区妇女群众学习全会精神,使全会精神深入妇女群众心中、走进千家万户。市税务局、市公安局等市直单位妇委会组织女干部学习讨论全会精神。全市各级各类“妇”字号企业、“巧媳妇”工程基地、新经济组织等女性密集行业也纷纷组织女职工学习全会精神,全国“三八”红旗手、河南滑丰种业科技有限公司党支部书记、董事长赵秀珍带领公司全体女职工学习全会精神;市“巧媳妇”工程示范基地、碧棉谷实业有限公司组织职工学习全会精神。

大家一致表示,将以党的十九届五中全会精神为引领,牢牢把握新时代赋予妇联工作的新使命,勇于开拓创新,践行初心使命,团结引领全市广大妇女为全面建设社会主义现代化国家开好局、起好步作出新贡献。

燃气是否通达 危房改造是否达标?

我市全面核查6553个贫困户确保安全过冬

□本报记者 郭敏 黄亚楠

寒冬将至,贫困户能否安全温暖过冬,牵挂着市委、市政府及社会各界的心。连日来,市住建局选派111名干部职工,深入全市6553个建档立卡贫困户家中,逐户排查燃气安装、通气情况,并对住房安全进行核查,针对核查中发现的问题,及时督促相关企业整改。

每至一户,核查人员都会率先对贫困户房屋鉴定等级,对于鉴定等级为C级和D级房屋,会仔细检查修缮、新建是否达标;同时,查看燃气表是否安装到位,进入群众家的厨房,打开燃气,检查是否正常运行。对于检查中遇到燃气未安装或未通气等情况,核查人员详细向“两委”了解情况,并及时上报。

11月13日,在林州市东姚镇北巷口村的贫困户赵崔平家中,核查人员问起了燃气的使用情况,她打开火,看着蓝色的火苗,赞不绝口:“政府给新装的燃气真是太方便了!跟以前比起来,既省时又省

力,还干净、清洁。”“平时使用燃气要注意多通风、及时关闭阀门,注意安全。”工作人员也不忘提醒她道。

在内黄县楚旺镇北街村的贫困户焦瑞家中,看到核查组来检查,他“啪”一声将燃气打开,介绍说:“燃气是免费给俺装的,现在烧水做饭一打火就行,又快又方便,政府对我们真是太关怀了!”面对采访,用上燃气的贫困户纷纷感叹:“生火做饭快一辈子了,做梦也没想到能用上燃气!”

市住建局公用事业事务中心主任牛自钢介绍,今年年初,为让未脱贫户用上清洁的天然气,我市出台了政策,为贫困户免费安装燃气,本次核查工作就是为了全面掌握政策落实情况,及时发现、推动问题的解决。

市住建局党组书记、局长,市城管局党组书记、局长杨庆兵表示,本次排查一定要确保不漏一户,克服一切困难能装尽装,认真踏实地为未脱贫户解决问题。要确保好事办好,让贫困群众实实在在地感受到党和政府的关心、关爱。

践行节约传统 杜绝餐饮浪费

高新区税务局开展“弘扬民族精神,厉行勤俭节约”活动

本报讯(记者 黄亚楠)“一粥一饭,当思来之不易;半丝半缕,恒念物力维艰。”近日,高新区税务局开展了“弘扬民族精神,厉行勤俭节约”系列活动,全体干部职工积极参与其中。

近日,高新区税务局举办“2020书画传情 节俭有我”主题书画展,提倡职工制止餐饮浪费行为,培养节约习惯,积极营造浪费可耻、节约光荣的良好氛围。活动征集各类作品130余件,通过线上、线下等多种宣传方式,将节约践行在工作生活中,通过书画作品向全体干部职工发出倡议。

该局以“弘扬民族精神,厉行勤俭节约”活动为契机,积极建设节约型单位,发挥党员干部表率作用,杜绝食堂餐饮浪费、

文具纸张浪费、采暖制冷超标、办公设备长期不关等不良现象;通过开展文明餐桌活动,在醒目位置张贴宣传提示,树立节俭用餐的良好风气,做到适量取食,不剩饭、不剩菜,厉行节约,反对浪费,“光盘”离席;每天加强对用餐人数的分析和预估,实施动态管理,做到按用餐人数配餐,及时对剩饭菜现象进行分析研究,遏制“舌尖上的浪费”。

活动中,该局强化监督检查,引导广大干部职工参与和关注食堂管理情况,全面建立监督员工作制度,抓好节约粮食制止浪费的工作落实;将厉行节约反对浪费情况纳入干部评价体系,加入职工综合素质评价体系,作为干部职工评优的重要参考内容,强化对食品浪费现象的监督。

图说新闻



10月下旬至11月初,市市场监管局先后多次组织执法人员走进豫北程方纺织工业园、安阳市爱邦纺织工业园,开展广告法进园区宣讲活动。

在宣讲活动中,该局工作人员通报了园区内的服装、鞋、帽等违法广告被投诉情况,向企业商户深度讲解广告法的相关内容,提醒企业在广告宣传中避免违法行为发生,提高行业自律。

图为工作人员在北关区豫北程方纺织工业园进行广告法宣讲。(陈宏伟 摄)

智能化招聘系统:

打造就业信息“一张网”

本报讯(记者 黄亚楠)“身份证在系统上一刷,可以清晰地看到招聘者的身份、户口等信息,免去了排队登记的麻烦,真是太方便了!”11月11日,在市职业介绍服务中心、市退役军人事务局举办的2020年度安阳市退役军人专场招聘会上,一家参会企业的负责人熊海龙指着展位上的智能化招聘系统称赞连连。

“以前,我们每次来参加招聘会,总是需要登记应聘者的各类信息,现在有了新的招聘系统,省去了企业和求职者的很多麻烦,而且通过市人力资源招聘市场,也越来越能感受到招聘会的智能化和现代化。”熊海龙说。

市职业介绍服务中心负责人许秀青介绍,按照“放管服”改革要求,市职介中心持续提升公共就业服务水平,为了让信息多跑路、让群众少跑腿,对市人力资源招聘市场、安阳人力资源网、“安阳公共就业微信”“就业电子地图”“流动人员档案管理服务系统”进行了全面的升级改造。本次招聘活动是智能化招聘系统的首次亮相。

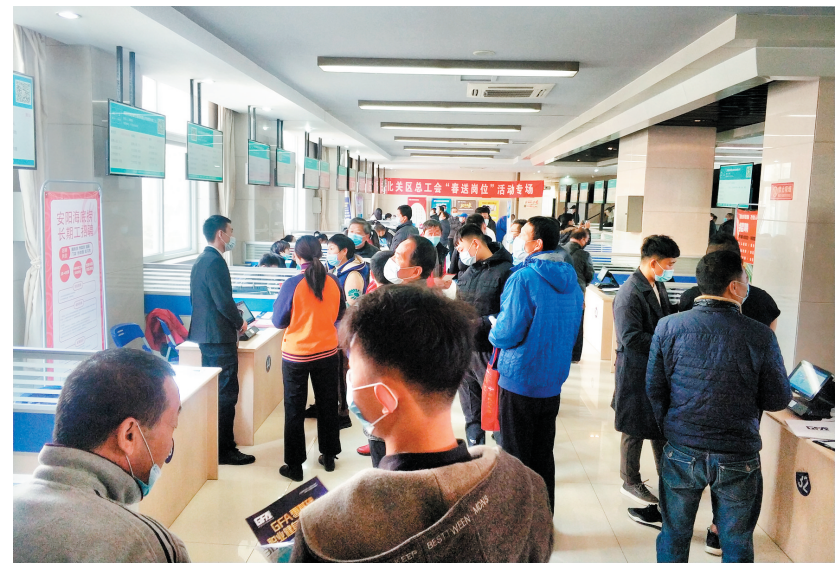
“升级改造后的求职招聘大厅共有56个招聘摊位,每周二、三、五召开日常招聘会,每年可召开不同类型的招聘洽谈会200余场,预计年服务人次将达46万。”许秀青说。

每场招聘活动之前,用人单位可通

过微信、安阳人力资源网预订摊位、上传信息,企业发布的用工信息可支持二维码扫描获取等功能。招聘活动当天,求职者需要通过身份证、社保卡或扫码进场。招聘摊位实行“桌面双屏交互洽谈系统”,求职者利用用人单位达成一致意见后,洽谈结果等数据可以适时进行精准对接。

同时,市职介中心还升级改造了线上公共就业服务系统,打造了服务项目更多、办事更便捷的安阳人力资源网、安阳公共就业微信平台等,用人单位和求职者均可实现在线注册,用人单位进行注册时,单位工商信息与国家工商总局信息进行同步核验。招聘信息一经发布,用人单位的地理位置可自动标注到就业E图上,电子地图可自动标注到地图上,求职者通过线上、自助查询机或窗口完善求职简介后,系统会自动匹配招聘信息,通过短信平台自动推送应聘短信,实现招聘服务更加智慧,信息发布更加便捷,打造就业信息“一张网”。

“线上除提供求职登记、岗位招聘外,还新增了灵活就业人员档案信息服务、劳动保障事务代理服务、政策咨询服务等功能。通过手机微官网、微信平台、自助服务机等方便群众信息查询,通过各种途径可提供灵活就业人员个人档案信息查询、档案接收、档案转出、退休申报、依据档案开具各



招聘活动现场(记者 黄亚楠 摄)

类证明等公共就业服务,并可适时查询手续办理进度,服务更加人性化。”许秀青介绍。

升级后的人力资源招聘市场,信息数据系统高度融合,集成了线上线下信息,实现数据实时共享,实现了实体市场、求职招聘窗口、人力资源网站、微信平台、自助查询设备等信息数据互联互通,同时,信息也将上传至省中原人

力资源网和国家公共就业招聘网,为企业招聘提高更大的平台。

许秀青介绍,新系统将覆盖县区所有服务机构,真正实现全市公共就业服务一张网。同时,市职介中心还建立了市场供求信息分析系统,为稳定全市就业大局提供可靠的数据分析。

人社 民生