

# 惠企 便民 幸福株洲“一线牵”

## 12345热线运行13周年,接通市民来电254.6万个,市民满意率达98.6%

株洲日报全媒体记者/廖智勇  
通讯员/谭婷婷

“把群众反映的每一件事当作自己的事放在心上,落实在行动上。”4月8日下午,市委副书记、市长陈恢清在12345热线接线大厅接听完最后一个群众来电后,向在场所有党员干部和工作人员寄语。

来电必接、接通必处,真正做到为群众排忧解难。开通13年来,12345热线共接通市民来电254.6万个,受理市民反映有效事项2192万件,首次办理市民满意率达98.6%。

从“市长热线”更名为“政务服务便民热线”,从功能单一到34条热线优化整合的全市政务服务“总客服”,从开通“领导接听”到设立人大代表通道、“政企通”专席,12345热线贯彻“以人民为中心”理念,打造服务群众的“暖心线”、沟通企业的“连心线”。

13年风雨兼程,12345热线苦练内功、兼容并蓄,凭借始终如一的优质服务和不断改革增效的创新精神实现华丽转身,打造出一条更便捷、更高效、更规范、更智能的政务热线。

如今,它已然已成为市委、市政府倚重,群众、企业高度信任的品牌热线。

### 政府施政所指的“标识线”

“您好,我是陈恢清。”  
“您好,我是王卫安”  
……

4月以来,陈恢清、王卫安、罗绍昭等7位市领导先后做客12345热线接线大厅,直接回应市民咨询和投诉,现场交办问题,受理事件50余件,市民满意率达100%。

抗疫、保交楼、安全生产……今年我市重点工作扎堆。工作这么忙,市领导们为何一定要抽出小半天时间扎扎实实地坐在接线席受理群众热线来访?

因为12345热线受理的群众反映事项是宝贵的“信息库”,市民通过热线对政府管理、法规政策提出的意见建议,不仅可以作为我市社情民意的“晴雨表”,更是政府决策、施政的直接依据。

12345热线每天接到的投诉、咨询种类繁多,大到人身安全、妇女权益保障、住房、就业、社保,小到街巷院落积水、无盖井盖伤人、噪音扰民。

哪些问题是群众关注焦点,哪些问题是群众投诉的热点,通过接线数据采集和分析,一目了然。

陈恢清强调,面对群众反映的问题,要举一反三、见微知著,学会从具体的一件事入手,系统性地把好全盘工作,形成常态长效。

民意所向,施政所指。近些年来,市长热线服务中心与市直各部门的协调联动越来越频繁、密切。市民反映城区机动车违停、车辆占道现象突出,交警、城管等部门的联合整治行动随后展开;市民投诉餐饮油烟、夜间施工扰民投诉频发,城管、环保等部门的夜间执法不断加强;市民反映老旧小区老人上下楼不便,建议改善基础设施,老旧小区改造,既有住宅加装电梯工作随即铺开……

“去年年底,我和工友们求助12345热线讨要工资,不到一周,用人单位就将我们的工资全部发放到位。谢谢你们!”年初,邵阳籍农民工老陈专程拨打热线表达谢意。

老陈的问题能够得到迅速解决,离不开12345热线系统智能化升级改造。去年4月,热线接线大厅改造升级,建成了LED电子屏、大数据屏,将群众投诉、办办状态图可视化。网络信息组每季度将相关数据整理分析,推进解决群众关注的热点难点问题。

根据2021年第四季度数据统计,拖欠农民工工资诉求工单达1027件,在人力资源和社保大类中排名第二。市政府高度重视,今年1月,市长陈恢清作出批示:请市人社局高度重视,掌握真实情况,切实解决问题,不能拖到春节还有拖欠农民工工资问题。农民工欠薪问题至此得到集中解决。

今年7月1日,株洲12345热线在全省各州市率先设立“人大代表通道”,保障人大代表依法履职的同时,也能更好地推动解决群众“急难愁盼”问题。

凭借可靠的数据统计和分析为政府决策提供参考,依托政务服务便民热线的平台功能为职能部门履职“划重点”,12345热线已成为我市政府职能部门施政的“标识线”。

### 群众排忧解难的“捷径线”

今年二十大报告中,党中央增进民生福祉的决心有增无减,“强化就业优先政策”“加快建设高质量教育体系”“把保障人民健康放在优先发展的战略位置”……强化、加快、优先,一个个关键词印证着民生承诺更加有力。

株洲12345热线作为民生“直通车”,将解决群众“急难愁盼”,力争为每个来电市民答疑解惑、排忧解难作为服务宗旨。从接听来电到记录、梳理、受理、交办,再到督办、回访,一次次的“民生接力”中,市民遇到的难题总是能得到最优解。



12345热线接线员们正在受理群众电话来访。 市长热线服务中心/供图

荷塘区万鸿鑫城小区9栋电梯经常发生故障,多次出现卡人现象,业主们苦不堪言。

接到求助电话,12345热线接线员协调荷塘区市场监管局第一时间安排人员处理,经与物业公司、电梯维保单位沟通,初步判定电梯故障的原因为电梯井积水导致井内电器设备接触不良,在市场监管部门工作人员现场协调下,电梯问题得到妥善处理。

“拨打电话后,当天下午就有人上门解决电梯问题,你们真给力!”接到回访电话,吴先生对投诉处理结果非常满意。

日常接线工作中,市民咨询、投诉的问题五花八门,想要做一名合格的接线员,光“动嘴皮子”可不行。市长热线服务中心制定了严格的接线管理制度,每一位接线员上岗不仅要接受为期一个月的岗前培训,还要熟记知识库收录的各领域政策法规,上岗后更要不断学习进步,提升应变能力和知识储备,面对市民来电,能做到“心中有料”,应对自如。

12345热线实行24小时值班制度,全天候人工受理市民咨询求助,不分昼夜保畅通。无论市民何时打进热线,都能听到那句平缓而有力的开场白:“您好,这里是12345政务服务便民热线,请问有什么可以帮您?”

近几年,12345热线先后整合了环保热线、法律服务热线、文化市场举报热线、城管热线、青少年服务热线、交通服务热线等34条部门热线资源,对接110非警务类电话分流处理,实行群众诉求统一接听、统一处理,实现“一号对外,一站式

服务”。化繁为简,优化了政府资源配置、畅通了民意诉求渠道。

热线整合后,12345热线话务量激增,截至9月30日,热线今年受理的市民来电比2021年全年的受理量还超出7.3万个。

“总要有取舍,并线后我们是辛苦一点,群众求助却方便多了。”12345市长热线服务中心接线员谭思琦说。

汗水浇灌收获。凭借始终如一的优质服务,12345热线多次获评省、市“青年文明号”、市“文明窗口”以及政府办“先进单位”等荣誉称号,累计收到市民感谢电话4100个、锦旗40余面。“找政府部门求助咨询就找12345”的观念已成为400万个株洲市民的共识。

### 企业联通政府的“交通线”

株洲是建国后首批重点建设的工业城市之一,工业产业是城市发展的经济命脉。根据2022年深化“放管服”改革优化营商环境、数字政府建设等重点任务工作要求,8月31日,12345热线设立“政企通”专席,明确专人服务企业,打通企业对接政府的“交通线”,充分发挥政务热线在优化营商环境中的重要作用。

企业拨打12345,通过语音导航按2号键便可以进入“政企通”专席。专席开通以来,共受理企业诉求47条,在线答复29条,网上交办18条,办结率100%,满意度100%。

市长热线服务中心加强了专席接线员业务能力培训,根据企业相关证照业务、审批业务、土

# 政法·周刊

## 芦淞检察: 守正创新能动履职 践行二十大精神

株洲日报(全媒体记者/贺天鸿 通讯员/肖俊 黄成) 近日,芦淞区人民检察院开展党组理论学习中心组(扩大)集中学习、传达学习党的二十大精神。芦淞区人民检察院党组书记、检察长黄玉丰主持并讲话,院班子成员、各部门负责人参加学习并交流心得体会。

会上,黄玉丰表示,党的二十大是党和国家迈上全面建设社会主义现代化新征程、向第二个百年奋斗目标进军关键时期召开的一次十分重要的会议。芦淞区人民检察院要准确把握报告内涵,以人民为中心,既要脚踏实地,严格公正司法,又要守正创新、能动履职,努力让人民群众在每一个司法案件中感受到公平正义。

就下一阶段学习贯彻好党的二十大精神,黄玉丰提出四点要求:一是提高思想认识,深刻领悟党的二十大精神的重要意义。要把学习贯彻党的二十大精神作为当前和今后一段时期的重要政治任务来抓,迅速掀起学习宣传贯彻党的二十大精神热潮,切实把干警的思想和行动

统一到党的二十大精神上来。二是要强化组织学习,推动学习走深走实。院党组要先学一步,学深一层,率先做好表率;各支部要认真组织学习,加强交流研讨,创新学习方法和形式,加快比学赶超。三是要学深悟透,深刻学习领会党的二十大精神。要坚持以学铸魂、以学增智、以学正风、以学促干,把党的二十大精神作为新思想、新内容、新要求,知其然更知其所以然,深刻理解其理论逻辑、历史逻辑和现实逻辑,忠诚拥护“两个确立”,提升“政治三力”。要联系实际学,对照党的二十大精神,主动谋划、主动思考,主动履职,以能动履职践行党的二十大精神。四是要坚持学以致用,以能动履职践行党的二十大精神。要切实把党的二十大精神融入履职办案中来,持续做好“利剑护蕾”、养老诈骗专项整治、司法救助、公益诉讼、“三生”行政执法专项法律监督等重要工作,真正践行人民至上、检察为民理念,踔厉奋发、勇毅前行,以能动履职践行党的二十大精神。

### 派出所故事

## 深秋不寒 因为有暖心的他们

株洲日报(全媒体记者/沈全华 通讯员/熊琼) 近日,经开公安分局龙头铺派出所民警一天之内连续救助了3名老人,得到群众纷纷点赞。

“有一名老太太在马路中间来回走动,太危险了!”10月22日下午2时左右,龙头铺派出所接到群众报警称,在云龙大道某公交车站附近,有个老太太在马路中间徘徊。民警立即赶往现场,报警的热心市民范先生还在现场,见到民警后松了口气。原来,范先生开车途经云龙大道时,发现了这位老太太来回在马路中间来回走动,遂将车辆靠边停放后,下车把老太太带至路边。他想要向老人情况,却发现老太太言语不清,似乎有阿尔茨海默症。范先生随后报警求助,希望警察能帮忙联系家人。

值班民警刘梦野了解了情况后,一边替老太太感谢了热心的范先生,一边查看老太太身上是否有身份信息。查找未果后,民警带着老太太沿途询问群众。大约20分钟后,碰到前来寻找老太太的家属。

老人家住云田镇某社区,年近60岁,患有阿尔茨海默症,是在家人不知道的情况下走了出来,家人发现后就赶紧沿途寻找。听民警讲述了老人走失过程后,家属对热心群众和民警表示了感谢。

无独有偶,一个小时后,社区民警游进清在巡逻途中又遇到一对年迈夫妻求助。经询问得知,当天老两口出门买完药,原想着走回家,奈何晚归不久前才出院,腿脚不方便,实在走不动了。老人想联系家人又恰巧没带手机,前不着村后不着店的。老两口正犯难时,看见警车在不远处驶来,就拦下警车求助。

民警游进清了解老两口情况后,将两人安全地送回家。到家后,老两口对民警连声感谢,还热情邀请民警喝茶。经开公安提醒,家有一老,如有一宝。对家中年事已高,特别是患病或者记忆力不太好的老人,家属要多加注意。老人外出时尽量有家人陪同,也可制作一张电话联络卡以便老人迷路时方便他人帮助其联系家人。如果老人不慎走失,一定要第一时间报警。

# 四项全降! 交通顽疾治理交上好答卷



株洲日报(全媒体记者/沈全华 通讯员/付强) 10月28日,全市交通问题顽疾集中整治行动领导小组办公室(简称整治办)发布消息称,截至10月25日,全市一般程序道路交通事故四项指数(事故起数、死亡人数、受伤人数和财产损失)同比下降36.04%、18.66%、37.74%、32.6%,未发生一起较大以上道路交通事故,为党的二十大胜利召开营造了良好的道路交通环境。

今年以来,全市各级各部门全力以赴、全力攻坚,纵深推进交通问题顽疾集中整治,较好地完成了各项工作任务。

“五办”联动打好组合拳。市整治办联合市委办、市治超办、市校车办、市道安办,全力攻坚顽疾治理,共计排查隐患1511处,完成整改1097起,整改率为72.6%;完成省整治办下发的14件交办件;7台

57座以上大客车全部淘汰;建成22套不停车超限检测系统,5个超限超载检测站视频监控设备接入公安交警监控平台;全市56家货物源头企业货运计量称重和监控设备实现与县级以上货运车辆超限信息平台联网。

对交通违法行为坚决说“不”。累计查获各类交通违法行为2349万起,其中酒驾醉驾5828起,超限2956起,超载389万起,不戴头盔449万起,非法改装3447起,涉牌涉证181万起,查处“百吨王”64台,并全部落实“一超四究”制度;市交通运输局开展路警联合执法查处超限超载车辆9844台,非法改装车辆3643台,罚款408.28万元,驾驶证扣12273分,卸载货物21万余吨。非现场执法立案查处680起,立案率为50%,结案680起,结案率达100%。市教育局联合市公安交警、交通运输局每周开展联合执法,检查校车1011台次,查处、整改校车违法违规行为99起;市农业农村局与市交警部门开展联合执法92次,查处农机道路违法行为32起,整改问题隐患17处;市市场监管局出动执法人员2215人次,检查

销售门店886家次,向汽车销售企业发放《中华人民共和国道路交通安全法》、《关于开展低速电动车专项整治的告知书》宣传资料2000余份,签订承诺书352份。

舆论引导先行营造大合唱。各县(市)区和市直相关单位在央媒发稿7篇,省级媒体发稿142篇,市级媒体发稿705篇,通过“双微”平台发布信息条620,充分运用“抖音”平台制作交通问题顽疾整治行动工作短视频235个,推送警示提示短信10500次,开展“五进”宣传活动4800场次,悬挂横幅挂图34500余条,发放宣传资料25万余份,农村社区网格上门推送5700次。

此外,市整治办组织办领导及相关成员单位分管领导对全市开展全方面督导检查,尤其是对隐患排查、货源源头企业、头盔佩戴率等问题进行督导,对检查出来的问题直接向各县(市)区整治领导小组组长进行反馈。今年以来,累计开展集中督导9轮次,召开问题反馈会议40余次,下发通报9份,确保问题不整改不放过;隐患不到位不放过。

## 对邪教说“不”!



连日来,我市相关部门通过陈设展板、发放宣传资料、宣讲案例等多种形式,围绕邪教的概念、本质特征、危害性及如何抵制邪教侵害等内容向群众进行了全面、细致的宣传。下一步,我市将多措并举开展反邪

教警示教育宣传进农村、进社区、进校园、进企业、进商场、进机关的“六进”活动,扩大宣传教育的覆盖面和知晓率,确保反邪教宣传不留死角。

株洲日报全媒体记者/周圆 摄

## 湖南首家! 醴陵法院执行工作室正式揭牌成立

株洲日报(全媒体记者/贺天鸿 通讯员/黄艺璇) 10月26日,醴陵市人民法院在白兔潭法庭举行执行工作室揭牌仪式,此工作室的成立标志着该院试点人民法庭执行工作室取得了初步成效,也标志着湖南省首家人民法庭执行工作室的诞生。

今年6月,醴陵市人民法院在白兔潭法庭、茶山法庭、泗汾法庭推进了人民法庭办理执行案件试点工作,确定了派出法庭审理的案件由人民法庭执行工作室办理的工作机制。执行局在每个法庭执行工作室配备2名执行员、1名法官与2名书记员,负责承办该法庭审理的婚姻家庭纠纷、物权纠纷、相邻权纠纷、劳动争议纠纷以及标的额在100万元以下的民间借贷纠纷、合同纠纷案件。同时,还明确了全年的工作任务与考核机制,对执结数量、执结率等指标制定了量化标准,切实提升执行办案效果。

以白兔潭法庭为例,截至10月26日,白兔潭法庭共收案861件,结案792件,已结案件中475件进入执行程序。白兔潭法庭办理执行案件试点工作以来,共收案205件,执结189件,结案率92.2%,实际执结率达到65.3%,执行到位金额达2600余万元,平均结案周期仅35.22天,执行完毕结案平均用时1618天,切实保障了人民群众的胜诉权益,提升了群众的司法获得感、满意度。

据了解,茶山法庭、泗汾法庭执行工作室也将陆续挂牌。接下来,醴陵法院将不断完善工作机制,优化资源配置,提升办案质效,坚决打赢切实解决执行难这场硬仗。