

荷塘区委副书记、区长罗鹏程接听12345热线 小区消防安全 物业管理等投诉多

株洲日报讯(全媒体记者/廖智勇) 10月30日上午,荷塘区委副书记、区长罗鹏程做客12345热线接线大厅受理市民来电,2小时接听了16个电话。消防安全隐患、扰民问题、物业管理三类问题市民反映较多。

上午9点整,罗鹏程刚坐到接听席,就响起了电话铃声。
“小区道路本来就窄,还停满私家车,一旦发生火灾,消防车进不来。”来电人黄先生是荷塘区芙蓉小区业主,他反映小区车辆违停严重,存在消防隐患,之前社区和消防部门都安排人员过来实地调查过,但问题未解决。

据统计,当日共有4位市民投诉小区消防隐患问题。

罗鹏程回复,许多居民小区存在停车难问题,但任何现实困难都不能成为小区物业管理单位忽视消防安全的理由。他交办荷塘区物业服务指导中心、街道办、消防部门,要求安排工作人员到相关小区查勘,由物业服务指导中心牵头,组织召开协调会,拿出切实可行方案,排除安全隐患。

垃圾、污水等扰民问题也是市民关注热点。

住上月塘路附近的女女士投诉,有人捡废品堆放在楼梯口,天气炎热滋生蚊蝇。月塘街道石子头社区居民张先生反映,当地污水排进下水道,经常发生路面积水,使附近居民出行不便。

罗鹏程立即交办给相关责任单位,要求安排专人对接、限期办结,部分权责不清、情况复杂的问题,由责任单位领导带队现场协调,在5个工作日内给予市民答复。

物业管理问题投诉内容集中在电梯故障、漏水、设施配套不完善等方面。此外,还有市民投诉物业公司在物业管理制度中设置霸王条款,侵害业主利益。

罗鹏程交办荷塘区物业服务指导中心,要求对群众反映的问题调查核实清楚,与街道社区及小区物业公司做好对接,妥善处理,解决群众“急难愁盼”。

接听结束,罗鹏程组织召开现场交办会,明确责任。他要求各职能部门迅速行动,用心用力用情帮群众纾困解难。

株洲日报全媒体记者/廖智勇
通讯员/谭婷婷

10月29日,株洲市12345政务服务便民热线(以下简称“12345热线”)迎来第15个生日。一条热线何以15年热度不减?来看一组数据:热线开通5478天,服务市民、企业326.1万人次,日均接听来电595人次。从第一年33412条话务量到最高年话务量61.9万条,满意率始终保持96%以上。

话务量增长18.5倍,说明群众高度信任;满意率始终保持高水平,说明群众反映的问题有回音、能落实。来电必接、接通必处、有处必有果,就是12345热线“持久保鲜”的秘诀。

5000多个日夜,12345热线始终以解决群众“急难愁盼”为己任,保畅通、提质效、优服务,久久为功。今年,热线围绕“提升群众满意度”目标继续发力,建立“高效办成一件事”应答机制,依托12345热线设立市委工部人民建议征集热线,一如既往为民发声,为社会发展助力。

1 群众投诉,管到底

发展为了人民、发展依靠人民、发展成果由人民共享。共享发展既反映社会发展的宏大叙事,更是万千株洲市民关于美好生活的愿景。好事儿有着落、难事儿有人帮、糟心事儿有人管,这些群众最质朴的期望,就是人民共享发展成果的具象化体现。

“重视老百姓反映的每一个问题,形成处理问题的闭环工作机制。举一反三、见微知著,从具体的一件事入手,系统地抓好全盘工作。”3月份,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市民来电后强调。

民有所呼,我有所应。今年,12345热线在“促解决”方面下功夫,严格落实《湖南省12345政务服务便民热线运行规范》,以制度刚性厘清权责。对于群众反映较多、影响较大的事项,开展实地调查和现场督办,确保群众反映事项事事有回音、件件有落实。

苦练内功的同时,12345热线也善于巧借外力。2014年,12345热线在全省率先将领导接听热线工作制度化,请承办单位“一把手”到接线大厅受理群众来电,推动解决问题。

芦淞市场群商户向芦淞区长王强投诉芦淞市场公厕、车位配套不足等问题。王强第一时间交办,带队到现场调查。城管、市场服务中心、街道迅速行动,协调市场群周边酒店开放公厕,满足市民、游客需要。

石峰区区长石慧彬接线当天,物业管理、小区配套教育、保交楼等问题是群众关注热点。他耐心解答市民提问,交办后实时关注办理进度,其受理的15个群众来电事项全部在5个工作日内办结。

领导接听活动开展至今,共受理群众诉求3515件,打破了群众反映问题的壁垒,有效避免了群众诉求久拖不决的难题。

15年来,12345热线坚持“群众事无小事”的服务宗旨,为群众答疑解惑、排忧解难,在一次次“民生接力”中,帮群众找到问题最优解。

12345热线15岁啦

开通至今,服务市民、企业326.1万人次



12345 热线接线大厅。
记者/廖智勇 摄

2 企业求助,帮到位

畅通企业反映诉求的渠道,才能激发市场主体活力。

2022年8月,12345热线设立“政企通”专席,打通企业对政府部门的“交通线”。市长热线服务中心与市工信局联合建立“企业办事不求人”工作机制,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号键进入“政企通”专席。对于企业来电,12345热线“政企通”专席举一反三,梳理分析企业最突出、最集中的堵点、痛点和共性问题,强化与市优化营商环境中心、市工信局等部门协作,切实推动解决企业实际困难。

为确保受理企业来电过程中专席接线员答得快、答得准,市长热线服务中心加强业务能力培训,根据企业相关证照业务、审批业务、土地业务等政策内容扩容热线系统知识库。

今年4月,涠口区涠城投资置业有限公司向12345热线求助:公司水表运转异常,欠水费2万元,且已经停水。“政企通”专席受理后,第一时间对接株洲市

水务集团涠口区自来水有限公司,要求限期办理。该公司当即安排工作人员上门更换水表,并就欠费问题进行沟通。专席接线员回访企业,收到满意答复,才为该工单办理划“句号”。

去年,政企通专席受理芦淞区白关镇丝瓜种植企业求助后,按照“企业办事不求人”工作机制整理同类型工单,汇总交办芦淞区政府、市农业农村局,同时将相关情况形成材料向市“企业办事不求人”专班报告。经12345热线协调,多部门联手靶向发力、精准帮扶,有效缓解企业经营压力。该案例还上榜2023年度全省12345政务服务便民热线服务企业群众“双十大”典型案例。

12345热线对企业反映事项“特别关照”,实行限时办结、挂号督办、回访评价制,建立重点问题调度制度、“一事一议”制度等,严格考核激励与追责问责。主动靠前服务,及时了解企业发展难题,助力解决,做到涉企服务“能优则优”。

“政企通”专席开通以来,受理企业诉求286条,办结率100%。

3

优化机制,真惠民

15年来,12345热线优化服务、改革创新脚步从未停歇,努力让热线更便捷、更高效、更规范、更智能、更惠民。

从“市长热线”更名为“政务服务便民热线”,称呼的改变印证着便民承诺更有力量。

通过并线整合、多平台受理、智慧化服务改革,对群众诉求统一接听、统一处理,实现一号对外,一站式服务。

通过细分热线服务领域,开通“政企通”专席、“人大代表通道”,与12366税务热线建立电话转接机制,设立“金融服务接诉即办通道”,增强服务的精准性、专业度。

通过强化受理、派单、办理、答复、督办、办结、回访全流程管控,建立跟踪督办机制。实行分期、分批安排承办单位工单经办人员跟班学习制度,提高实践运用能力,确保办理实效。

一系列改革化繁为简、优化配置,紧紧围绕“便民”二字做文章。

“我反馈的问题很快就有回音,渠道畅通,办理效果好!”今年,多位市人大代表为12345热线的高效点赞。“人大代表通道”的开通,为人大代表依法履职提供渠道的同时,也确保群众呼声高、影响范围大的民生问题能及时发声、及时反馈、及时处理。

今年,12345热线还新增人民建议征集热线,汇集民智、聚焦发展,对有关维护国家利益、社会公共利益、提升社会治理水平、改进国家机关工作提出的建议或意见分类办理。加快推进“高效办成一件事”一线应答工作机制建设,依托“一件事”知识库模块,准确解答就医、入学、社保、企业业务等企业群众关注度高、办件量大的高频事项。

15年风雨兼程,12345热线以民为本、为民服务的初衷未变;改革赋能、创新提效的斗志未变。凭借始终如一的优质服务,12345热线获评了省市“青年文明号”和“文明窗口”“巾帼文明岗”,还荣获了全国市长热线“骏马奖”。

15年开山辟路,今年是里程碑更是一个新的起点。12345热线将永葆初心,持续优化热线运行管理机制,强化服务支撑,力求接得更快、分得更准、办得更实,成为服务群众的“暖心线”、沟通企业的“连心线”、协引政府履职的“标识线”、全省政务热线体系有口皆碑的“品牌线”。

同城·新媒

市任编辑·刘殊琪 美术编辑·干年

诗诵株洲劳模工匠 这本诗词集付梓出版

株洲日报讯(全媒体记者/向胤蓉 通讯员/何杏) 今年是中华人民共和国成立75周年,也是株洲市总工会成立70周年。在这具有特殊意义的一年,湖南省首个城市工匠日——“株洲工匠日”光荣诞生,今后每年的10月25日将成为株洲工匠的荣耀之日。日前,《谁持彩练当空舞——诗诵株洲劳模工匠》诗词集在这一背景下应运而生,付梓出版。

为彰显榜样力量,奏响时代强音,今年5月末,市总工会与市诗词协会发起“制造名城 匠星闪耀”诗诵株洲劳模工匠的活动,吸引全市众多诗词爱好者创作诗词近千首。诗词歌颂的我市一百名各级劳模工匠,既有兢兢业业、默默奉献的一线工人,又有刻苦钻研、攻坚克难的技术能手;既有勇立潮头、引领创新的知识分子,又有农村崛起、脱颖而出的青年职工。

“头盔目镜厚衣装,玉手纤纤紧握枪。轮下身躬查验细,机台足立焊接忙……”记者翻阅诗词集,开篇第一首题为《赞大国工匠易冉(新韵)》,生动描述了大国工匠易冉日常工作场景及追求卓越的工匠精神。

据悉,该诗词集甄选收录了480首优秀作品,诗词体裁丰富、形式多样、风格各异,当中既有随手写就、随意而成的妙句,也有反复推敲、精心雕琢的佳作,既有生动描绘劳模工匠的传神之笔,更有深度礼赞工匠精神的未尽之意,值得细细品读、慢慢赏悟。

“北斗+武装押运” 综合指挥平台 亮相北斗峰会

株洲日报讯(通讯员/黄宏宇) 近日,在湖南株洲举办的第三届北斗规模应用国际峰会上,株洲国投保安服务有限公司与浙江安邦科技护卫有限公司强强联手,共同发布了株洲国投“北斗+武装押运”综合一体化指挥平台。

据悉,该平台通过“人员+车辆+枪支”+“北斗定位”的深度融合,结合北斗定位技术、超宽带(Ultra-Wideband)精确测距技术、无线射频技术等多项核心技术,实现了武装押运中“人、车、枪”三大业务元素的高精度定位,做到了对枪支、车辆、人员、款箱的24小时全方位监管。

该平台的亮相,不仅展示了北斗定位技术在武装押运领域的卓越应用,更标志着武装押运行业进入了一个全新的管理模式。未来,株洲国投保安服务有限公司将进一步加大研发投入,推动科技与业务深度融合,整合优势资源,加速科技向“战斗力”转化,通过智能化、信息化手段,持续优化押运流程,提升服务质量,为推动武装押运行业高质量发展贡献力量。



355张老照片 见证天元巨变

株洲日报讯(全媒体记者/刘殊琪) 为唤醒时代记忆,汲取奋进力量,9月30日起,株洲日报社发起了反映天元区经济发展、城市建设、群众生活等方面的老照片征集活动。目前,老照片征集活动已接近尾声,经过一个月的征集,共征集到照片355张。

活动开展以来,社会各界积极响应,不少市民拿出自己悉心收藏的老照片踊跃投稿,各路记者也分别前往市城建档案馆、市规划展览馆、天元区档案馆等地收集整理相关资料。这些照片不仅包含了持有者沉甸甸的回忆,更浓缩了天元区发展蜕变的历史。

征集到的老照片资料,有株洲大桥建成通车、天台路一期工程竣工验收、滨江商业休闲广场开工建设等发展影像,也有建设中的炎帝广场、棉纺厂、栗雨工业园与河西第一个商住小区滨江一村等标志性建筑,更有1919年的株洲地图与新中国成立初期的株洲地图。从阡陌交通到通衢大道,从农村村宅到大厦楼宇……无不见证着天元区发展的日新月异。

据了解,活动旨在通过征集天元区21世纪前城市建设以及社会经济发展成就的重要事件、重要活动、重大工程建设的老照片,标志性建筑、园林绿化、交通运输、公共服务、市政设施等城乡建设的各类照片,老街巷、老社区、老学校、老工厂以及同一区域前后变化的老照片等,见证天元区的城市发展变迁,重温往昔峥嵘岁月,激励当下更好前行。

缩短40分钟 这所卫生院急救时间“提速”

株洲日报讯(通讯员/文慧敏) “喂,120吗?老人家在木梯子上摔下来了……”近日,涠口区龙船镇中心卫生院接到出诊任务,位于该镇堂山村的一名老年男性从高处摔伤,倒地后不能动弹,急救车迅速赶往现场。

急救团队到达现场初步评估后,怀疑老人腰椎、胸椎骨折,随即开展心电监护、静脉输液、腰椎、胸椎固定等一系列救护措施,患者情况初步稳定后,便紧急转运往医院抢救。救护途中,医生密切观察患者生命体征,及时跟进相应救护措施。急救车团结协作,全程45公里的路程,仅用50分钟就将患者安全送达医院,与医院急诊进行了妥善交接。

2023年11月,涠口区紧密型医共体挂牌运行,龙船镇中心卫生院作为全区打造的3个区域医疗卫生次中心之一,积极实践上下联动、信息互通、资源共享、区镇村一体化管理的新型区域医疗卫生服务体系。自今年5月启动以来,急救团队配备一名专职司机,一名急救医生和一名急救护士,全天24小时值班制,接到急救电话后可3分钟出车,将患者送到区级医院的过程缩短了40分钟,大大提高了救治率,截至目前共救治187人次。



驻村工作队带领村民 唱响“金洞村K”

近日,湖南永州“金洞村K”友谊赛第十场在金洞楠木主题公园精彩上演。湖南中医药大学高等专科学校驻村工作队带领15名石源村村民参赛,与来自全省的十支代表队同台演艺。

当晚,石源村参赛代表队压轴出场,带来《永丰辣酱》《今天是个好日子》歌舞串烧,现场气氛热烈。最终,石源村代表队在十支队伍中脱颖而出,获得第三名,并同时斩获最佳表演奖。

株洲日报通讯员/牛晋 供图

即将开始! 军事知识竞赛等你来

株洲日报讯(全媒体记者/周雪) 国无防不立,民无兵不安。为普及军事知识,使参军入伍、报效祖国、支持国防的赤诚情怀成为株洲高校学子的思想共识和自觉行动,株洲市人民政府征兵办公室联合湖南化工职业技术学院、荷塘区人民政府征兵办公室、株洲市融媒体中心将举办“投身火热军营 开启精彩人生”——株洲市2025年征兵宣传进校园暨军事兴趣类社团军事知识竞赛。

本次知识竞赛立足实际,注重宣传普及,设置初赛和决赛两个部分。初赛以网络答题的方式进行,湖南工业大学、湖南汽车工程职业学院等十二所院校的学生均可登录网络答题界面进行答题。比赛内容主要涉及党史军史、国防和军事法律法规知识及其他军事常识等。

据介绍,此次军事兴趣类社团军事知识竞赛初赛将于11月7日至18日举行,初赛后将择期举行决赛。