

市长热线第一季度接线汇总“出炉” 预付式消费权益受损成热点 市环保局未办结数量过多

日前,记者从市长热线办了解到该办第一季度接线情况已汇总。在第一季度,哪些事情令市民感到困扰,是否得到了解决?市长热线接单后,哪些部门积极为百姓排忧解难,又有哪些部门有所懈怠?

一季度接过来电43548次 同比增长88.9%

从2018年1月1日至3月31日

市长热线办接过来电43548次,

同比(2017年一季度)增长88.9%

环比(2017年第四季度)增长3.8%

共受理市民反映有效事项23994件,

同比增长44.8%

环比减少4.5%

其中投诉类 19157件 占79.8%
电话受理 22666件 占94.5%
当场答复 12390件 占51.6%

交办有关单位11604件,当季应办结11574件,实际办结11505件

办结率 99.4%
按期办结率 93.2%

市长热线办回访13195次,督办事项65件,市民对事件办理情况的满意度为:



在19157投诉事件中

- 交通管理 3410件
- 生活服务 3283件
- 环境保护 2980件
- 城市管理 2734件
- 城市建设 1818件
- 劳动社保 1040件
- 市场监管 928件
- 社会治安 813件
- 物业管理 582件
- 科教文卫 563件
- 干部作风 370件
- 农业农村 268件
- 其它 368件

制图:胡兴鑫

一季度六大热点问题

1 高龄补贴手续办理

自今年1月1日起,我市高龄老人生活补贴发放范围和补贴标准提标扩面,成为全省首个在市级层面按普惠制原则对80—99周岁老人全面实施高龄补贴的市州。但有不少老人或子女认为申报资料过于繁琐,尤其对于手持近期报刊拍照及本人亲自办理银行卡提出异议,还有部分行动不便的老人希望社区工作人员能上门服务。

2 雨雪冰冻灾害

1月下旬,低温雨雪冰冻天气造成电力、自来水、天然气设备管线受损或故障频发,路面结冰湿滑,部分路段甚至无法通行,出租车拒载、加收费用、强制拼客等行业乱象再次凸显。

3 春节交通出行

春节假期,公交车发车趟次有所调整,市民等车时间较长,给出行带来一定不便。受乘客人数增多、道路通行受阻等影响,部分长途车站发车不足导致乘客滞留,甚至无法退票、改签,还有部分车辆存在超员、违规收费等现象。

4 预付式消费权益受损

荷塘区华晨·白云广场5栋的“四季益康养生会所”关门停业,业务转至华润万家2楼的“唯美度美容养生馆”,该店又张贴歇业通知,不少购买预付卡的消费者退款未果。
天元区神农太阳城2楼的“皇家宝贝艺术摄影馆”关门停业,告知消费者由另一家“儿童天堂夫人摄影馆”承接其原业务,但由于人数过多,该店也无力承担,很多预定了摄影套餐的消费者无法兑现。
该类预付式消费案例易造成消费者的权益受损,消费者常因找不到经营者而无法维权。

5 物业服务纠纷

天元区水阳华庭小区因部分业主不交物业费,大成物业公司选择退出,导致该小区无人管理、垃圾成堆。
芦淞区凯旋名门小区幼儿园未办理施工许可,私自占用2栋楼下的架空层进行违法施工。
荷塘区玫瑰名城临街门面私自开门直通小区、会所游泳馆违章搭建、幼儿园圈占公共用地装修施工等情况。
此类纠纷事件,小区业主认为是物业公司服务不到位造成。

6 教育教学管理问题

3月正值学校春季开学,教育管理问题成为市民关注的热点。
例如,天元区杨柳小学出于安全考虑,本学期取消学生寄宿服务,给学生和家长带来一定不便,后经多方协商予以解决。

交办单位的 办事效率如何?

市环保局未办结数量过多

一季度,有办理任务并参与考核的单位共74个,其中,城区政府中排名前三的依次是芦淞区政府、株洲经开区管委会、天元区政府。五县市排名前三的依次是炎陵县、醴陵市政府、株洲县政府。48个市级部门依据交办数量分为50件以上、50件以下10件以上、10件以下三组进行排名,共有25个部门办理得分为100分。16个公共服务企事业单位依据交办数量分为50件以上、50件以下两组进行排名,共有4家单位办理得分为100分。

芦淞区政府严控超期办结数量,着力提高按期办结率,办理得分得到大幅提高,位列城区政府第一名。

个别单位重视程度不足,办理积极性不高,办理效果欠佳,导致多项数值得分偏低。例如,市环保局未办结数量过多,导致按期办结率偏低,且重复派单数、不满意件数均过高,影响整体得分。

芦淞环保分局多次推诿

一季度,在市民投诉的交办处理过程中存在以下两类突出问题。

一是部门推诿失责。《株洲市城市综合管理条例》于今年3月1日起实施,多项环保监管方面的行政处罚权转由城市管理部门行使,但由于机构、人员暂未调整到位,部分职能暂时无法移交,城管和环保部门在餐饮服务油烟污染、建筑施工噪声扰民等方面投诉处理工作出现推诿情况,导致问题迟迟无人受理,引发市民重复投诉。
其中尤其突出的是,在交办芦淞环保分局处理餐饮油烟污染及KTV、酒吧噪声扰民问题时,该部门多次出现推诿、不接受派单情况。

二是政策执行不到位。市政府印发了《株洲市取消的村(社区)及基层单位证明事项清单》和《株洲市保留的村(社区)及基层单位证明事项清单》的通知,但仍有单位要求办事人员开具已取消证明或拒不开具保留证明的情况,给市民办事造成不便而引发投诉。

(记者 陈驰)



近日,2018年“全国五一劳动奖”评审结果揭晓,其中有来自中车株机公司的电工谢光明,他用一颗“匠心”逐步实现了自己的梦想。

25岁成为全厂“技术能手”

1992年,20岁的谢光明从技校毕业后顺利进入中车株机公司,成为一名机床操作工。

“他特别喜欢‘纠结’一些细节,什么事情都要刨根问底,在那时我们都觉得有点烦,但现在来看,正是这种执著细致的作风,奠定了他的成长之路。”单位一位老同事在回忆谢光明时说,当时“小谢”虽然很年轻,但做事很有耐心,有和同龄人不一样的稳重。

五年后,谢光明用自己的行

动,证明了同事的眼光。

“那时才25岁,能在一个近万人的大厂拿到技能冠军,那种自豪感根本无法用言语描述。”谢光明向记者讲述起20多年前的经历,能看出他依然非常激动。

他说,当时是在全厂技术比武中拿到了第一名,也是他人生中第一个“技术能手”称号。虽然那时还没有“大国工匠”这么宏大的理想,但他很喜欢这种“牛气”的感觉。

从“菜鸟”变“全科医生”

“那时我没结婚,就想抓紧多学点知识,多接触些新事物。”拿到人生中第一个“技术能手”称号,谢光明决定来一次大转型。当年,铁道部职工大学招考电力牵引与传动控制学员,他也报了名。他说,这两种专业的转变,就好比是从裁缝变成医生。但这次,他又做到了。

作为一个半路出家的机车电工,他既不熟悉设备,也分不清设备代号、密密麻麻的图纸,对他来说就像是一张“天书”。

不过,谢光明还是用“烂笔头”,解读了所有“天书”。谢光明回忆说,那时每天就带着一个小本子,把图纸上的所有部件都画下来,并坚持每天默写。实在看不懂的,就请教师傅。

这个看似“很笨”的方法,却让他掌握了个各种类型机车的工作原理。没多久,他就拿到了机车电工高级技师资格证书,从一名调试“菜鸟”,变成一名能处理各种疑难杂症的“全科医生”。

自制“神器”,总结“病例”

谢光明所在的班组负责机车生产的最后一道工序,也是最重要、最复杂的一道工序。有数据显示,检测一台机车需要做28道工序,560多项性能测试,需面对一万多条线路的检查,容不得半点马虎。

谢光明说,有时候找不到线路故障,就要把万余条线路全部排查一遍,耗时短的几小时,多则数天,非常影响工作进度。于是,他尝试利用边角废料和自购的材料,设计制作了一个检测仪,只要指示灯一

亮,就能知道线路是否有故障。这个只有火柴盒大小的“神器”,很快就成为班组里的标配。

机车的“疾病”见得越来越多,谢光明决定总结一个“机车病例集”,这样大家发现问题时,翻翻书说不定就能快速解决。于是谢光明又忙起来了,他一方面自己找资料,另一方面就是采访、请教,最终编成了一本有600余个问题调试案例的“九阴真经”,最后还成了厂里的教科书。

对话谢光明

当好工匠,同样值得荣耀

记者:都说“蓝领”工作很累、很枯燥,你为什么总有这么大的热情?

谢光明:能看到我们把冰冷的钢铁怪兽,打造成一个能为我们服务、听我们使唤的交通工具,我感觉是我的工作赋予了它们生命,所以我很有成就感。特别是当我们的产品走出国门并得到认可,所有的辛苦付出都是值得的。

国家现在对“蓝领”越来越重视,社会地位也逐

步提升,因此当好一名工匠,同样是值得荣耀的事情。

记者:怎样做好新时代的“蓝领”?

谢光明:在这个伟大的新时代,新时代的“蓝领”,就是要把我们手中的产品当作艺术品一样来精雕细琢,这样才会得到所有人的认可,才能得到外国人的尊重,真正展示我们“大国工匠”的水准。

(记者 戴凇)



▲谢光明 记者 戴凇 摄

有匠心之作才能获得他人尊重

2017年,新加坡客户突然提出设计更改要求,结果实验人员在改进时却烧坏了两台设备。他检测发现,出现问题的其中一个配件,但是配件供应商却答复没法修,只能更换整机。

“不仅浪费财力,更要命的是第二天就要交车,时间也来不及。”谢光明说,无奈之下,只能带着大家硬着头皮修。经过一夜的紧急抢修,总算在第二天早晨解决了所有问题。从那以后,他也成了零件供应商眼中“排雷专家”。

不过,让谢光明印象最深的还是参与南非电力机车试制时的经历。

谢光明说,相比以往机车,南非车调试过程复杂,机车从设计到图纸、到工艺,最后到调试,不仅没有借鉴和参照,而且还要面对国外供应件接口问题和技术难题的挑战。

8月的湖南正值高温天,38摄氏度的高温下没有空调风扇。热了冲个冷水脸,饿了和同事轮流吃盒饭,以保证生产正常运转,运行人员无缝对接。这样每天工作长达18个小时的日子,谢光明带着团队坚持了一周。

谢光明回忆:“当南非客人看到机车惊艳亮相时,他们说,Made in china,very good!”

注销公告

湖南盛唐中小企业投资担保有限公司拟向工商部门申请注销,公司已成立清算小组,请有关债权人于45日内来公司办理相关事项。

清算组负责人:唐锡中