

株洲第二届住宅产业博览会  
同创宜居城市 / 共建幸福家园

# @所有株洲人

## 株洲第二届住博会正式启幕

10.29-11.2 汽车·博览园  
我们等您来!

### 三大前所未有的购房优惠政策

- 1 全日制大专及以上学历者首次购买新建商品住房，符合条件可享受2-5万元购房补贴。
- 2 新建商品房购买人给予已缴契税50%的补贴。
- 3 首次购买新建商品住房的，给予已缴契税100%的补贴；对外地户籍购买新建住房的，给予已缴契税100%的补贴。

### 主题活动精彩不断

株洲住宅产业博览会开幕式	评选株洲楼市风云人物	中国(中部)新三线城市 房地产发展高峰论坛
储备土地招商推介专场活动	住博会看房直通车	株洲住宅产业 抗疫群英会展览
爱一个人，恋一座城，约一个会 ——2020株洲住博会大型相亲活动	亲子手工创意DIY	百名网红现场抖音直播

会展热线 **0731-28220778**

组委会地址：新华西路1101号房地产大厦405室

主办单位：株洲市住房和城乡建设局（市人防办）  
 承办单位：湖南亚洲湘会展有限公司  
 协办单位：株洲日报社 / 株洲市房地产业协会 / 株洲市建筑业协会 / 株洲市装配式智能建造业协会  
 株洲市建设科技与建筑节能协会 / 株洲市装饰装修行业协会 / 株洲市房地产中介行业协会  
 株洲市物业管理协会 / 株洲市勘察设计协会



广告

事项 106 万件,办结率高达 99.8%

## 一心一意为民

□ 记者 陈驰 通讯员 廖明 谭婷婷

3

### 这根线,不分昼夜保畅通

11 年来,4000 余个日日夜夜,市长热线始终坚守如一,深深融入株洲人民的生活之中,打造了“24 小时不下班的服务型政府”。

数据显示,2016 年至 2019 年,市长热线每年接听电话数量分别达到 132496 件、153447 件、254838 件和 200881 件。接线量增加、反映问题门类增多,背后是市长热线不断整合资源、持续便民利民的默默付出。

“大道至简,服务市民必须要化繁为简。”刘波介绍,近年来,市长热线先后整合了环保热线、法律服务热线、文化市场举报电话、城管热线、青少年服务热线、交通服务热线等 15 条部门热线资源,并对接 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,真正实现 12345“一号通”,真正实现了“一个号码管

服务”,进一步优化了政府资源配置、畅通了民意诉求渠道。

同时,通过构建市长热线、市长信箱、电话、短信、微博、微信、网站、手机 APP 多位一体的受理渠道,并充分利用网络自媒体平台收集民情民意,百姓反映问题的渠道更加方便快捷,市长热线的交办事项也更加及时准确。

此外,《12345 市长热线社会求助事项快速处理办法》《关于进一步加强市长热线(信箱)办理工作的通知》等文件的出台,让市长热线交办问题的处理速度和质量得到进一步提升。

反映问题便捷、响应处理快速、解决问题负责,越来越多的市民像刘先生一样,对 12345 市长热线从陌生到熟悉,从熟悉到信赖,口碑在市民中逐渐形成。



▲接线员接听市民来电



▲督办现场,刘波介绍相关情况

4

### 这根线,为政府工作“划重点”

市长热线,既是我市社情民意的“晴雨表”,更是政府决策、部门干事的“好参谋”。

10 月 23 日下午,离下班不足 1 小时。株洲市生态环境局环境监察支队的工作人员景钊又来到了市长热线办。

他过来,一是了解生态环境部门在处理市长热线交办任务中市民反馈情况,其次是想通过查看近段时间市民投诉生态环境问题的概况,为接下来的工作“划重点”。

“处理好热线办日常交办的投诉,解决的是个别市民的问题。从改善生态环境质量、提升市民获得感的方面来看,这解决的只是点上的问题,我们要通过市长热线的平台,找出共性问题,解决面上的难题,以此推动生态环境质量的全面改善。”景钊说。

发挥市长热线的平台功能,经常到市长热线办为后续工作“划重点”的,不仅有市生态环境局的景钊一人。

我市制定城市养犬管理条例,相关部门到市长热线办就市民相关投诉重点征集意见;湘江流域退捕禁捕,渔政部门到市长热线办就市民投诉,摸底违规捕鱼重点河段……

民意所向,施政所指。市长热线办与市直各部门的协调联动也越来越频繁、密切:市民通过市长热线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;餐饮油烟、夜间施工扰民投诉频发,环保、城管等部门的夜间执法不断加强;老旧小区基础设施配套不齐,老人上下楼不便,老旧小区改造,既有住宅加装电梯工作随即铺开;市民反映武广高铁西站与长株潭城际铁路接驳不便,T91 路、T92 路、T93 路等接驳公交线路次第开通……

在及时转办、督办群众反映问题的同时,近年来,市长热线办公室对受理的群众诉求进行科学分析,查找各类问题产生的深层次原因,并提出解决建议,以热线工作简报、专报和呈阅件、分析报告等形式呈报市委、市政府领导,为党委政府科学决策提供依据,让政府决策更接地气。

自 2018 年 8 月开始,市长热线办编发《市长热线(信箱)每日专报》,向市政府领导呈报近期市民反映的热点难点问题,进一步畅通了市民与市长的沟通渠道。至 2019 年底共编发 130 期,获得市长、副市长批示 48 件次,其中阳卫国批示批办 6 件,均得到快速处理,回访市民非常满意。

十一周年,既是市长热线发展历程的一个里程碑,也是一个新的起点。对未来,市长热线办这样承诺:不忘初心、牢记使命,始终以群众的根本利益为办理工作的出发点,踏踏实实地将群众路线走下去,不断提高热线电话的接通率、反映事项的办结率和办理实效的满意度,真正做到“一心一意为市民”。

(本版图片均由市长热线办提供)



▲市长热线工作人员合照