百姓冷暖一线牵

——市长热线开通19周年纪实

记者**纪枫波** 通讯员**李丽**

“12345,服务找政府。”在十堰,这句话已深入人心,家喻户晓。

3月12日,12345市长热线满19岁。自2002年开通以来,12345市长热线持续保持“两头热”,在群众与政府之间架起了一座“连心桥”。

19年来,这条被市民亲切地称为“暖心线”“幸福线”的市长热线,始终做到有话必接、有接必处、有处必果、有果必复。已累计受理群众反映问题120万余件,回复率达99%,综合群众满意率达97%。

19年来,作为一条联系群众的纽带,12345市长热线赢得了各界褒扬:先后荣获“全国青年文明号”、“全国巾帼文明岗”、全国政务热线“服务创新”优秀单位、“国家级社会管理和公共服务综合标准化试点”、“湖北省服务标准化示范单位”等殊荣,业务水平稳居全省第一方阵。

19年来,6935个日日夜夜,市长热线始终坚守如一,深深融入十堰人民的生活之中,打造了“24小时不下班的服务型政府”。

这根线,砥砺奋进不停步

近年来,为畅通民意诉求受理渠道,市委、市政府不断加强市长热线的硬件建设,热线网络不断延伸和扩大。

市长热线2002年开通后,逐步建立并完善受理、登记、转办、督办、反馈、回访的现代化网络运作机制,先后开通12345热线电话、人民网地方领导留言板、“十堰市市长热线”微信公众号等受理渠道,建立横向到边、纵向到底的工作联动机制,形成“一号受理、分类处置、部门负责、限时回复、督办回访、媒体互动”的工作流程。

市长公开电话办积极推进与19家市直政务(公共)服务热线单位对接,建立12345市长热线专业平台。目前,全市政务热线平台资源整合工作基本完成,实现“一号对外”的政务热线受理模式。同时,市民咨询有关省12345政务服务网、湖北省统一身份认证平台及移动端“鄂汇办”APP办理业务问题,都可通过12345市长热线进行电话即时转接。

为贯彻落实省有关政策及市政府推进政务服务“一网通办”优化营商环境专题会议要求,2020年,市长公开电话办积极组织平台技术方、通信技术人员,对12345市长热线平台进行全面升级改造,目前已成功实现和省12345平台数据对接。

这根线,为民解忧无死角

“您好!这里是市长热线,请问有什么事可以帮您?”这样一句开场白,在市长热线的接线大厅里,每天都要重复成百上千次。

去年疫情期间,居民反映无法购买到急需的药品,市长热线工作人员迅速协调辖区民警将药品送至居民手中,同时协调社区工作人员上门服务,保障药品和生活物资及时供应;

有市民反映由于居家隔离时间太久,出现心慌、手抖和出汗症状,市长热线心理援助志愿者团队及时连线,对市民进行心理疏导,缓解市民紧张情绪;

……

反映问题便捷、响应处理快速、解决问题负责,19年来,越来越多的市民对12345市长热线从陌生到熟悉,从熟悉到信赖。

市长热线,既是我市社情民意的“晴雨表”,更是政府决策的“好参谋”。

在及时转办、督办群众反映问题的同时,市长公开电话办干部深入调研、查找各类问题产生的根源,并提出解决建议,为党委政府科学决策提供依据,让政府决策更接地气。

“仅2020年,市长热线各个渠道共受理群众诉求193760件次,回复率达99.5%,回访综合满意率97.8%。”市长公开电话办公室主任李伟说,群众利益无小事,服务群众不存死角、不设禁区。

这根线,追求卓越启新程

19周年,既是市长热线发展历程的一个里程碑,同时也是一个新的起点。

2021年,市长公开电话办将重点做好五项工作:一是实现便民热线的优化整合,集中管理网上问政、市长信箱和微信公众号等投诉受理渠道,最大程度发挥12345政务热线效能。二是规范考核评价标准,对各县(市、区)和市直联网单位工作人员加强业务培训,进一步强化及时签收率、及时回复率、限时办结率、群众满意度考核。三是建立科学评估机制,引入第三方评估机构,通过专业、权威、客观的评估,及时发现突出问题、总结工作经验,更好倾听群众呼声,为政府科学决策提供参考。四是完善会商联动机制,加强与各职能部门热线平台互联互通、协调联动,确保公众诉求渠道畅通,群众反映的突出问题得到及时有效处置。五是加强媒体沟通协作,强化与政府门户网站互动,进一步畅通政务信息发布和公众互动交流渠道,及时回应群众关切。

200家商户被评为放心消费创建示范户

本报讯 记者**刘昱** 通讯员**王波**报道:3月10日,记者从市市场监管局了解到,200家商户被评为放心消费创建示范户。

2020年,市市场监管局着力打造放心消费行业,以食品药品行业、通信行业为重点,及时指导73家通信企业、456家食品药品企业申请参与创建活动,模范践行食药无伪劣、商品无假冒、服务无欺诈、投诉无障碍“四无承诺”,共同营造放心舒心消费环境。

经评审验收,茅箭区实验中学校园周边街区、竹山县南山五福堂外国语学校校园周边街区为创建示范区;中国移动十堰分公司、十堰市新合作超市有限公司等20家12315消费维权服务站为创建示范站;武商集团十堰人民商场、寿康永乐1+1超市等200家商户为创建示范户。

目前,我市已创建31个放心消费省级示范点、222个市级示范点,推荐食品药品诚信企业70个、诚信门店6532个。茅箭区、竹溪县、房县被命名为第二批湖北省食品安全示范县(区)。

6位老人合作《盛世牡丹》庆祝建党百年

3月7日,6位老人共同创作《盛世牡丹》。老党员、80岁的退休干部杨道德与73岁的退休教师陈静,75岁的退休干部杨世贵,老党员、76岁的退休干部何从新,老党员、74岁的退休干部贾贤礼,老党员、73岁的退休干部杨道贵,相约创作一幅画,表达对党的深情,庆祝中国共产党成立100周年。 特约记者**周家山** 摄

我市推进村卫生室装配AED

本报讯 通讯员**傅圣岚**报道:“大力推进村卫生室配置AED,让救护车直通村民家门口,夯实农村急救基础,让人人享有急救。”3月12日,市急救中心主任刘家敏在市急救工作会上如是说。

AED即自动体外除颤器,被称为心脏骤停院前急救的“救命神器”,配合心肺复苏共同使用,可成倍提高捡救的成功率。

“今年,我们确定了院前急救体系建设、院前急救信息化建设、120急救队伍建设等十项急救工作,推进村卫生室配置AED是其中之一。”刘家敏介绍,中心践行“生命相托,分秒把握”的急救理念,已经部署村卫生室AED配置工作,先行试点示范,再逐步向全市行政村推广。

目前,我市乡镇卫生院急救站均配有2台救护车,全市共有救护车330台,约1.1万人1台,位居全国前列。

“病秧儿”大姐病有所医

记者**李平**

大姐名叫李身云,今年68岁,家住房县大木厂镇大木街二组。春节过后,我来到她家看望她。去年夏天,大姐不慎摔了一跤,导致髌骨骨折,在县医院治疗好转后回家。

大姐躺在床上,见到我显得很高兴,用力撑起身打招呼。我把几百元钱塞到她的床头,她说啥也不要。她说:“么弟,我现在住院费用报销下来,自费金额少,有饭吃,有房住,有政府的基础老年补贴和库区移民补助,还有低保保障,在家花不了多少钱。”

大姐和我同母异父。我小的时候,大姐嫁到山那边一个叫高家沟的地方,那里山高人稀,大姐一家人住的是一间茅草房。我翻越几道山岭去她家玩,到吃饭的时候却没有细粮,她拿着一个葫芦瓢到邻居家借来半瓢面,给我擀面条。饭做好后,她给我盛上一大碗稠面条,我看到姐夫只盛一碗稀稀的面条,而她吃的是一碗稀稀的红薯苞谷糁。

大姐中年时,姐夫患肺癌去世。我的两个外甥和一个外甥女也长大成人,她家的温饱问题有了好转。由于住在大山里,没有致富门路,一家人还在贫困中挣扎。

他们家的变化是在15年前,当年在县移民局的帮扶下,她家从大山里搬迁到大木厂镇移民小区。这里通水通路通电话,大外甥买车跑运输,不久家里股实起来。可天有不测风云,大外甥在一次运输中出了事故,导致下肢瘫痪。家里失去了顶梁柱,一家人又陷入困境。大姐一天天老了,本来多病的她身体也一天不如一天,一年中难得有几天不叫疼的时候,村里没人不知道她是“病秧儿”。

好在党和政府惠民政策的实施,他们一家被纳入低保,一家人每月有了低保金,从此住院有了保障。移民补助政策也开始实施,每月可领到基础养老补贴,加上种地补贴,一家人的困难得到缓解。大姐告诉我,生活开支一年下来要不了多少钱,主要是治病花钱,现在有了医疗保障,就不担心了。

听大姐这么一说,我真高兴。大姐虽然还躺在床上,但我相信他们一家人都会好起来的。

“我们赶上了好时代!”

记者**段吉雄**

“加油,加油!”

3月8日下午,一阵又一阵的欢呼声从郧阳区白浪镇寺沟村委会里传出来,让宁静的村庄一下子沸腾起来。

阳春三月,春光明媚。寺沟村100余名妇女欢聚一堂,载歌载舞,庆祝“三八妇女节”。

拔河、跳绳、划旱船、跳广场舞,这些平时握惯了锄头镰刀把的“半边天”们,文艺细胞一点也不比城里人差,唱戏字正腔圆,跳舞有模有样,比赛起来一点都不服输。整整一个下午,整个村子都淹没在欢声笑语之中。

“活了快90年了,没想到还能这样过‘三八’妇女节,真是赶上了好时代!”今年88岁的王焕银掩饰不住激动的心情,现场向大家“亮了两嗓子”。

听着戏曲、嗑着瓜子,呐喊声、欢笑声,一张张幸福的笑脸和村庄此起彼伏的桃花相映成趣,大家纷纷感慨现在的好日子。

寺沟村二组王婷患有肾病,每周都要做透析,巨额的医疗费用让这个贫困的家庭雪上加霜。几年前,根据精准扶贫政策,王婷一家被列为精准扶贫对象,并申办了低保。从此,她的医疗费用经基本医保、大病保险和医疗救助报销后,个人仅支付很少一部分,彻底解决了“看病贵”的难题。

贫困户郑金凤前些年靠种地维持一家人生活,想出去打工,但是家里离不开人,而且年纪也大了,到哪儿都不好找工作。前些年,村里成立了香菇种植合作社,建起了香菇大棚,扶贫项目的启动,让郑金凤这样的贫困户实现了家门口就业。

“忙时在地里干活,闲时可以到香菇大棚务工,时间上很灵活,在家门口就把钱挣了。”郑金凤说。

“随着国家政策越来越好,我们的生活会更上一层楼。”寺沟村党支部书记王存林告诉记者。

政务快递

吴烨在市创文办调研创文工作时要求

对标对表争先进创典范

本报讯 记者**刘旻**报道:3月12日上午,市委常委、宣传部长、市创文指挥部副指挥长吴烨到市创文办调研创文工作。

吴烨要求,要纲举目张抓创建,以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,认真贯彻落实中央、省文明办安排部署,按照全市精神文明建设表彰暨第七届全国文明城市创建动员大会精神要求,把新一轮创建的新要求转化成具体方案和措施,落实落细落到位,为提高全市社会文明程度赋能添彩。要锁定目标抓创建,保持创建劲头不松、标准不降、力度不减,争当全国文明典范城市,不断增强群众获得感、幸福感、安全感。要完善机制抓创建,一以贯之运用现有行之有效的经验做法,力促文明创建常态长效。要对标对表抓创建,对照新的标准,超前统筹谋划,逐项列出补短补缺清单,研究细化配套措施,逐月逐年完善到位。要精准督办抓创建,把三年创文行动计划“十大行动”、文明典范城市创建“五大工程”具体化、项目化、精细化,精准量化到专班、人头、点位,做到天天有事干、周周有反馈、月月有考核督办。要“四个保持”抓创建,保持定力,保持活力,保持氛围,保持创新,确保工作有亮点、有特色、有品牌。

市委党校严字当头加强学员管理

本报讯 通讯员**魏晨 甘成平**报道:“我们一定要潜心学习,真正做到学有所思、学有所悟、学有所获。”3月8日,市委党校年轻干部培训班的一位学员对笔者说。这是市委党校坚持严字当头、从严治学带来的新变化、新气象。

思想教育从严。市委党校高度重视学员的入学教育,帮助学员从一开始就拧紧思想螺丝。2021年春季主体班开班式上,市委主要领导专门作辅导报告,要求学员珍惜学习机会,提能力、增本领、强素质。举办《党章》《监察法与党风廉政建设》《党性分析动员》等专题辅导讲座,教育引导广大学员严守纪律规矩。

考核评分从严。市委党校制定《学员百分制考核办法》,从严加强学员管理,保证教育培训的质量和效果。考核内容涵盖理论学习、党性修养、作风养成、加分项目,每一项都做到细化和量化,让学员们对照有标准、考核有评分。考核结果作为优秀学员评定、干部考核重要内容、任职晋升的重要依据,并归入干部人事档案。

学习管理从严。市委党校研究制定《学员学习管理》《学员考勤管理和请假规定(试行)》等规章制度,提升管理精细化水平,努力打造新时代学员管理升级版。

汉江路街办扎实开展春季党员轮训

本报讯 通讯员**段宜君**报道:3月14日,张湾区汉江路街办启动2021年春季党员轮训。

汉江路街办负责人介绍,通过轮训进一步坚定党员干部理想信念,激励党员干部以敢攀高峰的昂扬锐气、敢为天下先的拼搏斗志,在创新创造中迎难而上,以党建引领汉江现代服务业示范区建设,推进社会治理现代化,以优异成绩庆祝建党100周年。

汉江路街办要求党员干部坚定理想信念,永葆一颗初心,夯实信仰之基,筑牢忠诚之魂,把稳思想之舵;强化责任担当,勇挑一肩重担,增强作为意识,找准善为路径,提升能为本领;深化为民服务,涵养为民初心,保持为民诚心,捍卫为民恒心;提振精气神,练就真功夫,推动经济社会高质量发展。

郧西县纪委监委派出第二纪检监察组

加强监督检查 助推乡村振兴

本报讯 通讯员**王少应 韩磊**报道:近日,郧西县纪委监委派出第二纪检监察组干部深入观音镇纸坊沟村检查驻村工作队落实扶贫政策情况。

为巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接,压实监管单位驻村干部在推进乡村振兴工作中的关键作用,该纪检监察组把“帮扶力度不减、传导压力不减、政策落实力度不减、监督检查落实力度不减”及脱贫后“不摘责任、不摘政策、不摘帮扶、不摘监管”作为服务“三农”工作的抓手,通过精准监督、全程监督、创新监督,为乡村振兴提供纪律保障。

(上接1版)

“我们专门设立顾客投诉接待台和投诉电话,对顾客的投诉不推诿、不躲避,热情耐心接待,及时处理投诉,力求让每一个顾客都满意。”3月10日,在2020年度全市“放心消费创建”示范企业表彰会上,十堰龙厨澜锅餐饮有限公司总经理余劲松一语道破制胜“法宝”。

解决消费纠纷不出店。该局在全市组织创建一批放心消费共建单位,放心消费承诺单位和线下无理由退货承诺店,有效推广首问责任、赔偿先付、线下购物七天无理由退货等制度。同时,将“湖北消费维权政企协作平台”推广到市场、商场、超市、企业、景区。先后建设12315维权服务站177家,推进了维权阵地前移,实现消费维权一般纠纷和解在企业,化解在基层,解决在源头。优选81家企业发展为ODR(在线消费纠纷解决)企业,推动企业自律,促进消费和解。

“12315”架起消费维权“连心桥”。始终把民生实事放在心上,把消费维权责任扛在肩上,及时整合实现原工商12315、物价12358、质监12365、食药12331、知识产权12330投诉电话“五线合一”,提高了受理消费诉求效能。去年全市12315平台共受理消费诉求48701件,办结率100%,消费者满意率97.08%,为消费者挽回经济损失451.97万元。

消费者:“让假冒伪劣无处藏身”

消费者是“放心消费”的参与者,也是最终的裁决者。市市场监管局聚焦消费侵权行为多发易发领域,突出不正当竞争、民生价格、虚假宣传、无照经营、假冒伪劣、知识产权保护、消费欺诈等重点领域专项治理,严厉打击侵害消费者权益行为,切实维护群众利益。去年以来,共查处各类违法行为764起,有效规范了市场秩序。

“老虎沟市场李腊花销售的腊肉,过氧化值检验项目不合格。”3月12日,市市场监管局发布今年首期食品安全监督抽检信息公告,对9家经营户不合格产品进行通报,并由属地市场监管部门督促生产经营者下架不合格产品。市市场监管局围绕解决放心消费的痛点、难点、堵点,积极推进处罚信息、抽检监测、消费预警,以及消费投诉公示制度落实落地,倒逼企业对社会大众负责,强企业主体责任感,让假冒伪劣无处藏身,让侵害消费者权益行为人人喊打。

去年以来,该局强化食品安全监管,加强冷链食品防控,组织食品抽检960批次;强化药品医疗器械风险隐患排查,抽检药品、化妆品484批次,合格率100%。先后对全市31类280批次重点工业产品和消费品开展监督抽查,合格率为93.6%,完成9批次不合格产品后处理。

金奖银奖不如百姓夸奖,金杯银杯不如消费者口碑。3月8日,由十堰日报传媒集团主办的百万消费者评口碑为诚信企业点赞活动启动,目前访问量达30万人次,累积点赞突破20万。优化消费环境,让消费者作主,已经成为全市放心消费创建的一种习惯,全市消费环境安全度、经营者诚信度、消费者满意度明显提升。