

县委书记许华批示《2014年全县12345政府服务直通车工作综述》

## 肯定县长热线办工作 要求落实诉求解决

1月初,县长热线电话办公室总结了2014年县12345政府服务直通车工作情况,全面梳理了全县全年22类群众诉求及办理情况,综合分析了诉求特点、难点、隐患及87家成员单位办理情况,提出了今年工作重点、意见及建议,形成《2014年全县12345政府服务直通车工作综述》,上报县四大班子主要及分管领导。

1月28日,县委书记许华在《综述》上批示:“从总体情况看,热线办的工作较为扎实,下一步要在推动事要解决上出招献策。”

2014年,在县委、县政府正确领导和各成员单位的大力支持下,县长热线办紧紧围绕宣传政策、倾听民声、解决诉求、促

进和谐宗旨,积极健全机制、完善功能,落实责任、畅通渠道,强化督办、狠抓办结,追求满意、提升水平,县12345政府服务直通车平台实现了群众诉求“件件有回音、事事有着落”,为维护社会稳定、创建和谐长丰做出了积极贡献。全年,共办理回复群众诉求13020件,较2013年增加2815件,增长27.6%,按期反馈率100%,办结率97.5%、群众满意率96.8%。其中,县长热线办直接办理回复1867件,占14.3%。在市月绩效考核中,我县10个月得100分,排全市15个县(县、市、区、开发区)第二,工作创新、制度建设走在全市前列。

根据批示要求,2015年,县长热线办以诉求办结、群众满意、提升水平,打造全市一流12345政府服务直通车平台为目标,强力落实属地负责、归口办理等两项职责,着力加强重点集中、职能交叉、未办结等三项诉求督办,建立完善成员单位电话受理、夜间值班、网络诉求办理责任、回复回访审核把关等四项机制,严格坚持周工作、月绩效考核、未办结诉求月跟踪、疑难诉求、《长丰》专栏等五项通报,努力将12345政府服务直通车打造成为群众向县委县政府反映民情、表达民意的“绿色通道”,县委、县政府密切联系群众、关注民生的“连心桥”。

## 县委常委、宣传部长李红调研县长热线办工作

1月23日,县委常委、宣传部长李红在县委宣传部和政务服务中心有关负责人陪同下,来到县长热线电话办公室,调研12345政府服务直通车工作。

一走进热线办,李红便关切地问:“每天的办件量是多少?近期,群众主要集中在反映哪些诉求?2014年诉求办理工作情况如何?热线办实行24小时值班,工作人员食宿问题怎么解决的?……”

当得知县长热线办每天受理群众诉求近40件,且年办件量以近30%的增幅逐年增加,受理量在全市5县(市、区、开发区)最高,李红指出,12345政府服务直通车平台是群众反映诉求的重要渠道,是政府政府倾听民声、了解社会动态的重要方式,也是反映政府部门工作、社情民意的晴雨表。近年



来,县12345政府服务直通车解决了大量群众关心的热点、难点、焦点问题,化解了大量信访隐患和社会矛盾,真正在政府和群众之间架起了桥梁和纽带。

当得知在全市15县(市、区、开发区),我县12345政府服务直通车诉求办

理群众满意度最高、月绩效考核排名第二,查阅了热线的周通报、月通报、办件制度、值班制度、专报制度后,李红对热线办工作给予充分肯定。她指出,我县12345政府服务直通车工作成绩的取得,与全县各乡镇、开发区及县直部门认真履责,与热线办完善的工作制度和工作人员辛勤工作密不可分。

当得知县长热线办实行全天候24小时值班,实现了群众诉求有求必接、有接必复,李红对热线办工作人员给予亲切慰问,叮嘱中心负责人一定要加大保障,解决好工作人员生活、工作上的问题。

对2015年全县12345政府服务直通车工作,李红要求,要致力解决群众诉求,为政府决策提供依据上发挥更重要的作用。

## 典型案例

县民政局及时发放退伍

军人安置补贴 诉求大幅减少  
以前年末岁初,上一年度冬季退役士兵自主就业安置方面的诉求集中突出,而今年,县长热线办收到这方面的诉求却寥寥无几。

经了解,县民政局提前谋划、及时兑现,1月中旬即将全县2013年冬季退役士兵自主就业357人的安置补贴款基本发放完毕,涉及金额1300万元。

从中不难发现,部门工作主动一分,可避免被动十分。

## 工作擂台

1月份,市月绩效考核通报我县办理反馈1213件,按期办结反馈率、审核通过率、诉求答复率、办理实名率、电话畅通率均为100%,诉求息诉率95.3%;月度绩效考核100分,列全市(县、市、区、开发区)第一。



长丰县政务服务中心 主办  
组稿:李传报 郭冬梅  
水向阳 陈雪梅 任芳

## 长丰农商行加强同业合作

1月27日,南京银行金融市场部副总经理、鑫合金融家俱乐部秘书长李雁一行来长丰农商行调研,双方就如何加强同业业务合作问题进行了深入的沟通和交流。

近年来,面对经济下行压力和人民银行合意贷款规模要求,长丰农商行主动转变经营思路,一方面积极调整信贷结构,合理压缩信贷规模,集中力量支持地方“三农”和实体

经济发展;另一方面实施精细化管理,合理运用资金,拓宽利润增长渠道,促进同业业务稳健、款速发展,全面增强发展后劲,目前已有交通、中行、民生、兴业、东莞、九江等15家省内交易对手行。截至2014年末,该行对外存放同业资金共计30.45亿元,同业存放4.2亿元,同业收入达14500万元,占全行总收入的28.43%。

(刘冬玲)

## 感谢检察院为我们群众办实事

2月3日,下塘镇陶湖社居委党总支书记唐义祥来到县检察院,握住检察长徐佐钧的手说:“感谢县检察院为我们社居委的群众办了一件实事、好事。”

事情还要从2011年说起。2011年7月,县检察院在“千名干部下基层,为民排忧解难”活动中,把下基层活动与解决“三农”问题结合在一起。为了解联系农村群众生产生活等状况,为村民们排忧解难。当年7月4日,县检察院检察长徐佐钧来到下塘镇的陶湖、汪店、万岗等村(社居委)进行调研。在走访中

发现,陶湖社居委有一个电灌站,建成多年后但因没资金购买引线,至今没有投入使用,致使社居委3000多亩农田用水无法得到保障,农业生产只能靠天收。

徐佐钧回到院后,便安排有关人员,与长丰供电公司联系,当年7月便协调解决了下塘镇陶湖社居委电灌站引线300多米。“县检察院为我们群众解难,三年来,我们社居委3000多亩农田就旱涝保收了,群众不忘县检察院的恩情。今天,我特地到院里表示感谢。”唐义祥动情地说。(朱玉胜)

## 吴山镇表彰“十星级文明户”

为配合美好乡村建设和“三线三边”整治工作,近日,吴山镇在全镇范围内广泛开展“十星级文明户”评选活动,最终评选出“十星级文明户”191户。

根据实际情况,确定了该镇“十星级文明户”评选内容为:道德星、守法星、义务星、致富星、计生星、科技星、新风星、文教星、团结星、卫生星,要想成为“十星级文明户”,农户得符合这十个方面的要求。与以

往不同的是,此次该镇将“环境卫生”纳入“十星”之列,使环境卫生整治延伸到居民庭院,把文明新风灌输给群众家庭。

日前,吴山镇为评选出的191户“十星级文明户”进行挂牌表彰,为全镇人民树立了先进的标杆,起到了很好的示范带动作用,让群众自觉参与到“三线三边”环境整治中来,不断提高全镇广大农民群众的综合素质,有力的推进了“三线三边”环境整治。(程琳)



1月28日上午,省住建厅督查组随机督察全省各市2014年度园林绿化提升行动目标任务完成情况,我县代表合肥市接受检查。省住建厅第四督查组在淮南市建委副主任董厚军的带领下冒雪随机对我县的三个绿化项目进行了督查,我县绿化建设得到了督查组的一致肯定。(李虎)



2月9日,农历腊月二十一,是杜集乡“逢集”日。杜集乡计生办(所)人员走上街头为群众讲解现行生育政策并一一解答群众的疑问;宣传利益导向、免费孕前优生健康检查等优惠政策,并为群众发放避孕器具、宣传年画,受到群众一致赞誉。(韩淑玲)

## 双墩镇扎实做好政府信息公开工作

为了让群众更加便捷的查询相关方针政策,提高政府透明度,依法、依申请公开各类信息,双墩镇利用三项措施强化信息公开工作。

一是完善领导和工作机构,优化政府信息公开网。各办局(部门)负责同志统筹协调编制政府信息公开指南和目录,由镇信息办负责系统维护和信息日常更新,并根据人员变动,及时调整工作小组成员,确保政务信息工作的连续性,做到政府文件从生成到上网公开在5个工作日内,最长不超过12个工作日。

二是推进指南和目录编制工作,

建设信息查询场所。按照县政府信息公开指南和目录编制工作方案,认真组织清理政府信息,绘制主要行政职权或办事流程图。同时,在镇便民利商服务办事大厅内辟出专门区域,添置查阅、复印等设备,方便公众查阅。

三是强化管学习和培训,完善政府信息公开发布平台。邀请县公开办和信息办领导来镇指导工作,加强对政府信息公开具体经办人员业务培训,进一步提升工作人员业务水平。同时,对政府信息公开软件平台进行升级,并已经对镇政府门户网站进行改版。(刘亚瑞)