

一个电话观热线

初春的一个中午,风和日丽,阳光明媚。12345 热线的电话铃声正常响起。电话那头传来了沉稳的声音。

“您好,我想咨询个问题,关于农业保险的事情,您可能帮我问问瞧?”老人尝试着用普通话跟工作人员交流着,但还是带着浓厚的乡音。

“您好,您可以把您想咨询的事情表述的更清楚点吗,我好针对您的问题给您答复。”县长热线工作人员亲切地回答着。

后经热线工作人员与老人沟通得知:老人的田地地势相对低洼,因去年雨水量较大,老人种植的小麦被水淹没了,损失惨重。后听其他村民告知其可以购买农业保险,这样的话如果作物再次受损的话,可以得到一定的赔付。但其并没有买过,不知道在什么地方购买、是否有田亩数或其他的条件限制。

“老人家,您所咨询的问题,我这边已经记录下来,您方便给我留下联系电话吗……”

工作人员挂了电话后及时与国元保险公司以及老人所在乡镇联系,均答复:种植亩数在

50亩以上的种植户需要到保险公司直接购买,且保险公司负责后期所有的理赔事宜;种植亩数在50亩以下的种植户,所在乡镇可以代为办理,但需自行前往提交相关材料,后期如果发生需要理赔等事宜,乡镇可以协助保险公司一起处理。

热线工作人员仅用10分钟左右的时间就将老人需要咨询的问题了解清楚且回复了老人。“小姑娘,谢谢你,没想到你那么快就帮我解答了问题,真心感谢你啊!”

一个电话,一观热线:功能型热线,不仅具有投诉、建议的功能,还具有为群众答疑解惑、咨询政策的功能;二观热线:工作人员热情、耐心的接待,认真倾听、详细记录,用最真诚的态度为群众解决生产生活中的问题;三观热线:在实际工作中,热线既强调了办理的速度,又注重了办理的质量,在时效性方面下足了功夫;四观热线:工作人员用最快捷、高效的工作态度办结了群众的诉求,赢得了群众的好评和感谢。

近日,不断有群众向12345热线致电,反映双凤开发区多家宾馆及饭店存在无证经营且噪音扰民的相关事宜。

接诉后,热线工作人员及时交办县市场监管局,要求立

即前往查处且需按时回复办理情况。经县市场监管局双凤市场监管所执法人员现场对诉求人反映的场所进行逐户核查,对无证经营的宾馆及饭店立案调查,且对经营户进行了相关

的普法知识教育。

回访诉求人时,群众均表示整改效果明显,且对12345热线及县市场监管局的高效办结率表示满意和感谢。

县市场监管局执法有力度

县水务局、朱巷镇积极协调农村饮用水问题

朱巷镇东许村夏然岗村民组村民致电热线反映:2016年9月该村已通自来水,但不知是何原因,该村自来水被切断,导致村民生活十分不便,要求尽快恢复供水。

了解了详细情况后,县长

热线及时与县水务局和朱巷镇联系,并要求两家单位联合执法、积极协调,尽快为群众解决用水问题。

经调查,诉求人反映的是朱巷水厂,该水厂是朱巷镇招商引资企业,在解决朱巷镇广

大农村居民饮水安全问题方面做了积极贡献。但水厂两位投资人之间因水厂账务问题存在矛盾,导致未能正常供水。在朱巷镇和水务局的共同努力下,目前,东许村夏然岗村民组村民供水已恢复。

县长热线积极处理群众诉求

本周,县长热线成员单位办件情况良好。有群众反映双墩镇某小区内部道路路灯及花景路路灯故障问题,双墩镇接诉后,及时安排人员现场查看并均予以修复;县城居民反映

某下水道堵塞,水湖镇立即要求镇市容所疏通处

理,目前道路恢复正常;岗集镇范女士致电热线反映其宿舍楼下近期垃圾无人清理,岗集镇已安排人员将该处垃圾清理干净。陆先生反映其为某技校老师,现离职后单位拖欠其工资一直未发放,要求协调处理。县人社局接诉后要求劳动保障部门立即前往协调处理。经协调,目前双方已达成

一致协议;县住建局本周处理了多起房屋渗水及墙体开裂等问题,经县住建局质安站工作人员现场查看及协调,目前诉求人反映的房屋质量问题均与施工企业维修方案达成一致或已维修完毕。

群众对热线的办理质量和效率均表示满意和感谢。

典型案例

热线追踪

2月份,有部分群众诉求信件转办相关单位后,因各种原因未得到办结。热线办电话回访时,诉求人表示不满。为进一步加大督办力度,力争群众信件事事办结,县政务服务中心印发《关于进一步跟踪办理县12345政府服务直通车2月份未办结诉求的通知》文件,要求涉及单位加大办理力度,并

将督办结果报告县热线办。截止到3月10日,督办信件大部分都得到办结和推进。以下诉求事项办结,群众满意:

一、双墩镇新集村修建乡村道路时占用了村民家的1亩左右的田地,但村里未按实际情况上报,导致其无法享受补偿待遇,多次向村里反映未果。经热线督办,双墩镇经济发展局已统计报县交通局,目前补偿款已打卡发放到位。

二、双墩镇马庙村自来水

已经停水三个多月,居民用水困难。经热线督办后,下塘镇及时办理经调查了解,因2016年下塘镇实施村村通畅工程,施工队在施工时不慎将自来水主管道均挖坏了,经再次招投标,现施工队正在埋设主、次自来水管网,目前已恢复供水。

三、岗集镇金明花园小区三期回迁房于2015年交付,现房屋墙外的下水管破裂,要求尽快维修。经热线督办后,岗集镇将金明花园房屋维修列入了

招标事宜,已安排物业公司进行维修,现已维修完毕,不存在漏水现象。

四、岗集镇双庙村正在铺设燃气管道,施工方将大量泥土倒在村民农田内。要求尽快清理。经督办后,岗集镇核实调查,经调查了解,因合淮路施工,施工部分弃土压占其路边流转的土地里,经岗集镇已经约谈施工企业负责人,要求按规范施工,目前已清理到位,群众满意。



组稿:檀七云 陈雪梅
凌骏 邹璇

加强春季安全生产工作

今年以来,双凤开发区周密部署、严格把关、重在实效,紧盯问题隐患不放,突出“三个着力”,一项一项推进,一件一件落实,切实增强问题隐患整改实效,确保各类企业复产复工起好步、开好头。

着力明责定标准。严格按照省、市、县要求,坚持把隐患排查整治常态化作为有效防范和遏制生产安全事故的重要举措,结合全区工作实际,分行业领域制定工作方案,落实工作责任,定标准、定时限、定奖惩,切实

把隐患整改“软任务”转化为“硬指标”。

着力靠责抓落实。由开发区分管负责人带队,联合国土规划局、经贸局、城管等部门,分三个检查组,对各复工复产工作进行督查检查,按照“谁检查、谁负责、谁签字、谁负责”的原则,明晰任务、靠实责任、分口把关,合力推进工作落实见效。对存在问题隐患、达不到开工复产条件的责令强制进行整改,待整改彻底完成、消除安全隐患后重新上报自查报告并申请验收进行生产复

工。

着力追责促整改。全面推行“一督查二警告三通报四问责”的“1234”安全生产工作督查法,使安全生产工作安排部署件件抓实效,落地生根。建立责任追究制度和整改项目销号制度,对复产复工验收过程中,由于责任不落实、降低验收标准、存在隐患整改不到位盲目复产复工,导致事故发生的,将实行倒查责任、严肃处理。

目前,双凤开发区通过现场检查和查看资料相结合的方式,累计检查金属冶炼、危化企业8家、工贸企业8家、建筑施工企业4家,排查各类问题隐患120余条,下发限期整改书16份,取得了显著成效。(杨维礼 汪元宝)



3月12日上午,安徽新华女性公益发展中心志愿者一行来到双墩镇旧镇村,了解关注正在北城中学读高三的特困学生虎啸,送上慰问品,并联系安排下一步长期帮扶计划。同时,发起人张乃龙代表社会爱心人士为虎啸送上了1500元的爱心捐款。(张文 李伟 陆海飞)

文化广场激活美丽乡村

“姐妹们,一起快去跳舞吧……”一天傍晚,只见朱巷镇塘塘社区舞蹈队队长胡三霞一边踏着轻快的步伐,一边招呼着队友们,向社区的文化广场走去。舞蹈队的队员们陆续来到广场上,有序的排成几排,伴随着熟悉的歌曲音乐,跳起了欢快的广场舞。这里是塘塘社区的文化广场,自建好以来,社区舞蹈队就成立并壮大起来,有了舞蹈队,夜晚的村庄不再静谧,这儿有音乐有舞蹈,休闲广场上不再冷清,而是成为一道靓丽的风景线。塘塘社区自2014

年启动美丽乡村建设以来,发生了翻天覆地的变化,街道、背街小巷全部实现硬化,绿化,亮化和美化,设置了文化墙,安装了路灯,砌了排水渠,实现了雨污分流,绿化苗木栽植到位,一幅生态文明乡村的美丽画卷铺陈开来。村庄秀美了,环境优美了,社区居民的生活甜美了。

环境改善了,人们的观念也在悄然发生着变化,因势而建的社区文化广场慢慢成为社区人气最足的地方,每天傍晚,社区文化广场上热闹非凡,来这里强身健体、观看节目的群

众络绎不绝。文化广场已成为大家茶余饭后、休闲娱乐的首选场所。大家都慢慢忘记这儿曾经是一个“脏、乱、差”的垃圾堆放点,一个人人避而远之的地方。

胡三霞说,“现在有了这个广场,我们晚上有了固定的去处,吃过晚饭,就来到这儿跳上个把小时的舞,跳出了一身汗,觉也睡得香。以前晚上吃过饭,不是打麻将就是看电视,搞的人都没精神,现在好了,天天坚持跳舞,得到了锻炼,感觉身体越来越棒了。”(高恒勤)

科源村镇银行全面部署推进普惠金融工作

日前,安徽科源村镇银行组织召开2017年普惠金融工作动员会,旨在积极响应政策号召,进一步深化普惠金融服务。

会议指出,作为新型农村金融机构,2016年科源银行积极响应国家政策,严格落实监管意见,紧紧围绕小微、三农、扶贫等普惠金融重点,多措并举,在扩大金融服务覆盖面、提升服

务质效等方面取得了一些成效。会议明确,2017年,全行上下要深入贯彻中央经济工作会议、中央农村工作会议和各级监管会议精神,坚持“稳中求进”工作总基调,坚持以新的发展理念为引领,以强化供给侧结构性改革为主线,以提高实体经济质效为目的,进一步提高普惠金融覆盖面、可得性和满意度,全力以赴推

进普惠金融各项工作迈上新台阶。

会议认真学习传达了2017年全国农村中小金融机构监管工作会议、2017年银行业普惠金融工作(电视电话)会议精神。

行领导王苏云、魏兆春、鲁中出席会议,各支行负责人、非临柜人员及机关部门全体人员参加会议。

(周方玉)