

# 一条热线连民心 办好群众揪心事

记者 杨名

前不久,禹越镇某皮革厂负责人来电反映所在企业产品在运输中与货运司机因费用发生纠纷,请求12345热线中心帮助。中心工作人员迅速协调禹越镇及时进行处置,经核实,因货物在长兴县辖区内,为此中心又再次联动公安机关联合处置,反映当天禹越镇政府会同当地派出所工作人员跨区域赶赴长兴县处置,经过沟通协调事项已解决。回访中,企业负责人王某表示:“我对办理结果很满意!12345的办事效率真是快!”

像这样高效解决群众诉求的案例,在我县“12345政务服务

便民热线”几乎每天都在上演。截至10月底,全县接听来电114215件,交办承办单位34430件,目前案件平均按期办理率100%,群众满意率97.76%。

记者翻阅热线记录,既有关键小事,亦有急难愁盼。为确保能随时为群众排忧解难,启动12345热线2小时、24小时、3天、7天四级响应模式,创新“双电双签双核”闭环工作流程,全面压实承办单位责任。同时,在全县率先制定出台《“闻风而动、接诉即办”工作体系的实施意见》,从来电登记、限时交办、受理签批、办理回复、回访核实、督查问责、分析通报7个环节进行体系重塑、

流程再造。“接诉即办”3天办结率99.38%。

“群众打热线,就是希望解决揪心事。”受理中心主任魏国平说,热线聚焦资源整合,有效对接县纪委监委、县看见办、县融媒体中心,以热线专报、问题曝光等形式,进一步减少职责不清、推诿扯皮等现象,提高疑难复杂问题的受理率、办结率,做到边通报、边督促、边化解。

市民张女士反映德清一中后门红绿灯路口交通拥堵,建议增设直行车道。一拨电话后,交警大队就牵头协同相关部门赴现场核实情况,结合电子灯控系统,制定出最优、最合理的分时段红绿灯变灯方案,有效缓解了

交通拥堵,加快了通行时间……一部热线电话,让周边群众的诉求得到了回应和解决。

解开一个个来电人心中的“疙瘩”,让一张张“问题工单”变为群众的“满意清单”,真正让数据多跑路、让群众少跑腿,正是12345热线受理中心孜孜以求的目标。难事急事找领导,瞅准领导信访接待日,众多“专家”把脉会诊,12345热线中心在每月县领导接听的基础上,探索设立局长“接听日”,将“全科听诊”和“专家答疑”相结合,目前已有13位县领导,8位部门“一把手”开展“领导接听日”活动,一批群众反映的痛点难点问题得到有效化解。

## 回龙社区深化“你好,邻居”党建品牌

记者 陈姣

不久前,舞阳街道回龙社区一小区的两户住户因天花板漏水问题多次发生争执,一个小矛盾险些恶化升级成大问题,丹丹调解工作室介入后,快速找到“症结”化解矛盾,并取得两位当事人均满意的结果。

邻里纠纷无小事,能否妥善化解矛盾,不仅关系到邻里和睦,更影响社会的和谐稳定。丹丹调解工作室的牵头人正是舞阳街道回龙花园党总支副书记符丹丹。近年来,回龙社区以新时代“枫桥经验”为引领,以街道“舞治吾享”基层治理体系为抓手,做实做细“你好,邻居”邻里党建服务品牌,在矛盾纠纷化解方面,依托丹丹调解工作室,切实将矛盾纠纷化解在早、化解在小,筑牢社区平安稳定的第一道防线。

“秉持小事不出社区理念,我们依托

基层社区网格智治,及时发现问题、快速处置隐患。”回龙社区党总支书记符丹丹说,越是遇到难点、堵点,越要敢于挑战,遇到棘手的情况更要拿出“啃硬骨头”的精神,通过倾听陈述、理清症结、悉心规劝等方式,努力消除群众之间的摩擦,必要时邀请法律顾问等专业人士参与调解工作,用法的力量宣教和情的力量说理努力让双方回归理性、握手言和。

此外,回龙社区坚持党建引领,还成立了“邻舍帮帮团”,聚焦辖区居民所需所盼,吸收党员志愿者、网格员、非公有制企业和社会组织人员、民警等多方力量加入,围绕“服务更加优质高效,调解力量更加多元”目标,发挥排查和防范作用,持续推进社区问题有人管、民情民意有人理、问题诉求有人解。“邻舍帮帮团”成立以来,已有注册志愿者56名,共开展暖心服务16次,受益居民多达500人。

## 长期护理保险工作动员会召开

记者 韩洁

近日,2025年度德清县长护险工作动员暨商业补充医疗保险工作部署会议召开。

9月30日,湖州市印发了《湖州市长期护理保险实施方案》,标志着湖州全面建立起覆盖全民、城乡统筹、权责清晰、保障适度、可持续发展的长期护理保险制度,于2025年1月1日起全面实施。

所谓长护险,就是以互助共济方式筹集资金,为重度失能人员提供基础的生活照料所产生的护理服务费用进行支付的政策性社会保险,参加湖州市职工

医保、城乡居民医保人员同步参加,并按自然年度筹集,由用人单位、个人、职工医保基金和财政共同分担。根据浙江省长护险工作指引,初期暂按低水平定额筹资,每人每年不超过90元。我县总参保人数49.7万人,根据多方共担的筹资机制,职工医保个人账户与基金统筹共筹资3084.30万元,城乡居民医保共筹资788.50万元,用于长护险起步阶段运行。

“长护险被称为继养老、医疗、工伤、失业、生育五大险种之后的社会保险‘第六险’,破解‘一人失能、全家失衡’难题的最新实践,也是今年的省政府为民办实事项目之一。”县医

保局相关负责人介绍,经过医疗机构或康复机构规范诊疗、失能状态持续6个月以上或因年老失能,经申请通过评估认定符合重度失能等级标准的参保人员,可按规定享受长护险待遇。根据重度失能人员的实际需求,可选择机构护理和居家护理两种服务形式。其中,机构护理是指入住长护险定点护理服务机构接受基本护理服务,每月最高支付限额1500元;居家护理是指由长护险定点护理服务机构为居住在家里的重度失能参保人员上门提供基本护理服务,每月最高支付限额1200元。

经过前期排摸,我县共有

失能老人1600人,截至11月20日,已完成评估514人,评估通过415人(其中机构255人,居家160人),合计评估通过率为80.74%。此外,4家护理机构经过二次遴选入选我县长护险居家护理服务机构名单。

当天,会议还就“南太湖健康保”投保工作进行了部署,该保险集中参保时间为2024年11月15日至2025年2月15日。

助听器  
专业验配  
德清惠耳听力 8065846 地址:武康群益街140号

## 招商项目入驻钱塘村创业培训中心

记者 韩洁

近日,禹越镇钱塘村创业培训心里,机械操作声不绝于耳。就在几天前,招商项目已正式入驻生产。

钱塘村创业培训中心所在地块曾先后作为村委和养老服务中心使用,养老服务中心搬迁后,该地块便闲置下来了。“为了盘活村里的老旧资产,依托2023年度村级公益事业建设一事一议财政奖补项目,我们申报了新建钱塘村创业培训中心项目,该项目占地700平方米,共4层,总建筑面积2800平方米。”禹越镇钱塘村村委委员张丽介绍,该项目于2023年8月底开工,2024年7月完工,招商工作同步启动。10月底,项目成功招商。

入驻该中心的企业名为旭宏科技

智能有限公司,主要从事智能柜的生产和组装。据企业总经理郭良富介绍,企业原先在余杭的老厂房仅900平方米,已经不能满足发展需求。得知钱塘村创业培训中心招商信息后,郭良富和合伙人一同前来考察场地,禹越镇“三府望镇”的区位优势 and 创业培训中心宽敞的发展空间,让他当即就决定租下。“看场地到入驻生产只用了不到一个月的时间,村委从看场地、签约,到入驻前的清理、电梯维护甚至招工全程都给我们提供了非常细致的服务。”郭良富满意地说道。

“这个项目每年可以为村集体增收37万元左右。”张丽表示,接下来钱塘村也将以此为例,进一步盘活村级老旧资产,焕发钱塘发展更大活力。

