

架起服务企业和群众的“暖心桥”

——我市12345政务服务便民热线工作综述

全媒体记者 崔圣驰

2024年,我市12345“市长热线”(以下简称“12345热线”)全年共受理群众来电51.6万余次,办结满意率约99%。这份年终成绩单,满载着群众对“12345热线”工作的认可。在过去的一年里,“12345热线”在市委、市政府坚强领导下,认真践行以人民为中心的发展思想,通过“一套体系”“一号响应”“一单到底”“一刊直报”“一把尺子”“一网联动”,形成了以12345“总客服”为调度中心,横向到边、纵向到底的市、县(区)、乡镇(街道)三级高效办体系。树立了服务型、信用型、数字型和法治型政府的良好形象。通过一系列得力措施,接听即办工作取得了显著成效,极大提升了企业和群众的获得感、幸福感和满足感。

一号对外 一网通办 打造便民“总客服”

我市“12345热线”打造了与市民相呼应的语音大厅,实现12345“一号通”“总客服”,使企业和群众诉求“一线应答”,接得更准、办得更实、通率更高、响应更快、解决率和满意度大幅提升。2024年,“12345热线”共办理群众求助、投诉、举报、咨询和意见建议等问题516257件,办结516205件,办结率99.99%。上述问题都做到了件件有落实、事事有回音、单单一件有反馈,回访率达100%。其中咨询309241件,全部办结,当场及时答复299046件,转办后及时反馈答复10195件。2025年初以来,切实解决了企业和群众反映的物业服务、困难求助、社保医保、不动产证办理、水电气、农民工工资、消费纠纷、噪声扰民、城市卫生、环境污染、占道经营、违章建筑、交通客运、犬类治理和“三农”等大量民生问题,真正成为服务企业和群众的贴心人和暖心人。

依托办理平台高效智能、数据互联互通,由12345接诉即办智能管理平台统一办理“12345公开电话”及“中国政府网网民留言”“人民网领导留言板”“吉事办”“省长信箱”“市长信箱”等网上诉求平台,真正实现了

一键直达 专责接听 架通政企“连心桥”

“2024年,我们与社保、医保、公积金等涉及企业和群众咨询事务比较多的部门建立联动机制,设立专人专岗专话进行处理,做到了对企业和群众的诉求一键转接、及时应答。”我市12345“市长热线”负责人王成告诉记者。2024年,共为群众即时解答和转接解答116197次。与110报警服务平台建立联动机制,2024年共接到110转来的非警情类诉求1992件,全部办结,办结率达100%。

为了更好地架起“连心桥”,市里成立了以分管副市长为组长,各县(市)区和市直部门行政首长或成员的工作专班;各县(市)区及市直部门也成立了接诉即办专班。专班成员分工明确,各司其职,形成了领导有力、上下联动、纵管成线、横管成片的高效管理体系。同时,按省里要求,结合本地实际,在已有

取得成效和经验基础上,对接诉即办工作进行了全面部署和落实。

另一方面不断健全、完善和丰富派单目录。全市开通办理单位及所属下级单位账号共计452个,派单类型1533项,为快速直达、精准派单、梳理数据和

一呼即应 高位推进 做好民生“助推器”

拓宽群众建言渠道,引导和鼓励群众积极建言献策,倾听民情、集聚民智、汇聚民力,发挥群众智慧。我市“12345热线”每月梳理群众反映的合理化意见和建议呈报市领导阅示,问计于民、问政于民,为政府科学决策提供第一手民情依据,助力四平高质量发展。2025年初以来,以专报形式共为市委、市政府提供可行性建议36条。

2024年,我市“12345热线”主动治理是深化接诉即办改革的重要举措。加强对城市运行状态的监测,及时将处于萌芽状态的问题解决,避免社会状态演化出问题,避免小问题演化为大问题,避免大问题严重影响民生,在事物转化为问题前,及时预警并采取有针对性的措施。“12345热线”电话每月、每半年、每年对12345接诉即办智能管理平台群众诉求进行大数据分析,研判,梳理出热点、难点和堵点。发现问题和矛盾所在,为超前治理、主动预防、未诉先办做好数据支撑。如根据诉求趋势的数据分析,冬季来临前对相关管理部门下单或专报提示做好水管保暖,防止冻管;在春节来临前做好供水保障,防止用水高峰期停水;春季解冻前对相关管理部门预警处理房檐冰溜子和张开的墙皮,避免脱落伤人;学校放假前提醒教育部门强化严禁补课规定,防止假期在职教师补课开私课等问题。

市“12345热线”高度重视企业和民生问题的办理质效,严格按照省接

诉即办要求,规范各部门处理问题时效,以及诉求的办结率和结果满意率,本着一般问题交办、重要问题督办、推脱问题协调会办、职责不清启用行政执法监督督办、老大难和历史遗留问题上专报,由市主要领导批示办的原则,做到了层层递进、环环相扣、能办尽办、应解尽解。为了提高群众诉求办理质量,以绩效考核、巡查问责、办结率考评为依托和保障,通过上述措施多措并举,群众诉求办结率和满意率明显提升,有效破解了慢作为、假作为、不作为及推脱不办、敷衍搪塞导致办结率和满意率不高的问题。

市“12345热线”始终围绕“党的工作全覆盖、服务群众‘零距离’”,强化党建与业务深度融合,相互映衬、相互促进、相辅相成,使两者相得益彰。2024年共开展党员大会7次,党小组会12次,主题党日12次,支委会13次,党课5次,专题组织生活会1次,民主评议党员1次,谈心谈话1次;组织业务学习47次、业务考试47次。通过一系列的学习和活动,提高了业务水平和综合能力,提振了工作士气,激发了工作活力,增强了思想纯度,助推了接诉即办的工作力度。

我市“12345热线”继续坚持“群众利益无小事”的工作原则,以办件解决、群众满意为目标,不断完善各项规章制度,创新工作机制,提升服务质效,全力解决群众急难愁盼等问题,在热线这个政府前哨阵地站好岗,打造热线服务和

践行初心使命
凝聚磅礴力量

丰茂社区组织观看《榜样9》专题节目活动

本报讯(全媒体记者 刘莉)为教育引导广大党员干部见贤思齐、担当作为,在感悟榜样精神中汇聚奋进之光,凝聚磅礴力量,近日,铁西区英雄街道丰茂社区组织全体工作人员集中观看《榜样9》专题节目。

活动中,丰茂社区工作人员齐聚一堂,怀着崇敬的心情观看节目。屏幕上,一个个榜样人物的先进事迹如同一盏盏明灯,照亮了每个人的心灵。他们在各自岗位上,以坚定的信念、无私的奉献和顽强的拼搏,诠释着共产党人的初心和使命。工作人员们全神贯注,不时被榜样们的精神所打动,眼神中透露出对榜样的敬仰与钦佩。

观看结束后,大家展开了热烈的交流讨论,纷纷表示,这些榜样是

己前行的动力,更是学习的标杆。有的工作人员感慨道:“榜样们在平凡中铸就伟大,他们的事迹让我感悟到,一定要坚守初心,在自己的岗位发光发热,才是自身价值的体现。”还有的工作人员表示,要将榜样精神融入日常工作中,更好地为社区居民服务,切实解决居民的急难愁盼问题。

通过此次观看,丰茂社区工作人员深受鼓舞,决心将榜样的力量转化为实际行动。在今后的工作中,社区党员干部将以更加饱满的热情、更加务实的作风,积极投身到社区建设与服务中,全力以赴,以榜样为引领,努力让社区居民拥有一个温馨、和谐、美好的家园,让榜样精神在社区落地生根、开花结果。

共赴新春之约
同启“医”路新征程

市烧伤整形医院举办新春联欢会

本报讯(全媒体记者 魏静)近日,市烧伤整形医院举办“喜迎新春 医路荣光”新春联欢会,全院职工齐聚一堂,以精彩纷呈的节目和真挚美好的祝福,共同庆祝新春佳节。

联欢会在热烈的掌声中拉开帷幕,各部门精心准备的节目轮番上演。烧伤科团队的小品、门诊部门的舞蹈、院部的诗朗诵等节目亮点纷呈,充分展示了医院职工的艺术风采。

联欢会结束后,院领导与各科室

职工到职工食堂,大家在欢声笑语中,共同展望医院的美好未来。大家纷纷表示,在新的一年里将继续携手共进,以更加饱满的热情和精湛的医术,为患者提供更优质的医疗服务。

此次新春联欢会是市烧伤整形医院文化建设的重要体现,不仅丰富了职工的业余生活,增进了团队凝聚力,更激励着全体员工在新的一年里继续砥砺前行,为医院的发展再谱新篇,为守护人民群众健康贡献更大的力量。

科普之翼

四平市科协 四平日报社

这个春节
你的体重涨了多少

从除夕到初七,团年饭、开年饭、家庭聚餐、朋友聚会……饭局一个接着一个;从早餐到午餐再到晚餐,鸡、鸭、鱼、肉……大餐一顿接着一顿。各类珍馐佳肴,不停地诱惑着吃货们,减肥半年的心理防线终于溃败,抱着“吃吧吃吧不是罪”的心理,我们终于走上了吃胖的道路。

减肥不盲目

胖就胖了吧,总要明白是怎么胖的,是不是有必要急速减肥。

国家二级营养师、《饮食情报杂志》专栏作者蒋爽芳在接受《重庆晚报》采访时说,过年期间大家普遍宅在家里,运动量相对较小,再加上饮食比较丰盛,长胖也在情理之中,无需过于担忧。对于纠结于几天之内就长出个小肚腩的朋友们,专家也给出了科学的解释。相较于骨骼肌来说,腹部肌肉属于平滑肌,更易堆积脂肪,春节饭桌上多是些高脂肪食物,如肥肉、坚果、炖汤等,短时间内大吃大喝,最易胖肚子。

面对几日之内就长出来的肥肉,很多爱美的姑娘小伙儿恨不得马上甩掉,于是考验毅力、效果明显的饥饿减肥法,甚至饥饿运动法纷纷被提上日程。但他/她们只考虑了其,没有考虑其二,殊不知暴饮暴食后,一味节食极易造成营养失衡。想要快点瘦回来,不如在饭后1小时至2小时,跑步或快走30分钟以上,既能锻炼身体又甩脂,一举两得。

如果增重在三五斤之内,甚至都用不着刻意减肥,因为这仅仅是一时摄入量增大,脂肪涨幅并不大,只要在接下来的一段时间内,恢复正常饮食和适量运动,找回正常的新陈代谢模式,减重不是问题。

节后健康瘦回来

1.合理进食一日三餐:节后减肥最不可取的就是“一饿了”而是应该遵循“早饭精,午饭饱,晚饭少”的原则,荤素合理搭配,健康而又有规律地进食三餐。如此这般,恢复健康苗条的好身材指日可待。

2.多吃清肠排毒食物:除了规律进餐外,还可以有计划地进食一些有排毒瘦身作用的食物。像水分及残渣都充足的鲜果、鲜菜汁、菌类等食物,都是体内“清洁剂”,能有效排出体内堆积的毒素和废物。

3.坚持适量有氧运动:最科学、最有效的瘦身方法是有氧运动。对于节后减肥来说,效果比较明显的运动有两种:一是游泳,游泳30分钟可消耗1100千卡的热量,代谢速度非常快,能比平时更快地消耗脂肪;二是有氧操,饭后1小时至2小时左右,持续30分钟以上,热量消耗很快。

假期已经结束,但是春节还未结束,各位朋友们“且吃且珍惜”,愿大家节后都能如愿以偿地甩脂成功!

(来源:科普中国)



为进一步筑牢安全屏障,防范化解安全风险,消除安全隐患,近日,梨树县十家堡镇高度重视、提前谋划,对辖区重要场所、重要领域组织开展安全生产大排查,筑牢安全防线,为辖区群众保驾护航。

全媒体记者 刘莉 摄

创新文化活动 创造温馨家园

市社会福利院举办新春联欢会

本报讯(通讯员 胡芳舒)春节前夕,市社会福利院举办新春联欢会,收养老人、职工及家属们欢聚一堂,共同欣赏社会爱心人士表演的文艺节目,现场一片喜庆热烈、积极祥和的浓厚新年氛围。

联欢会现场布置得温馨而喜庆,

老人们坐在一起,挥动着双手,脸上绽放着幸福的笑容。舞蹈、相声、歌曲,各类节目轮番上演,热闹非凡。市社会福利院相关负责人表示,福利院注重对孤寡老人和被收养人员的精神关怀,通过依托传统节日开展文化活动、户外运动等形式,有效提升

了老人的精神生活质量。关心被收养人员精神世界,更体现在常态化活动中。福利院每日上午由专人带领练习八段锦,下午根据个人喜好进行棋牌娱乐或台球、乒乓球等运动,晚饭后统一进行生活化学习以及卡片识字活动,并定期开展书法、绘画以

及工艺品制作课程。

民政工作紧密关联着民生和民心,是社会建设的基础。市社会福利院相关负责人表示,将不断创新文化活动形式,丰富活动内容,为在院老年群体营造更加温馨的精神家园。