

深化接诉即办改革 打造暖心民生热线

——市政数局多举措全面提升接诉即办管理水平

通讯员 王环环

日前,我市深入推进“接诉即办”改革,聚焦民生诉求快速响应、高效办理,市政数局通过整合热线资源、拓展受理渠道、优化处置流程、强化数据分析,全面提升接诉即办水平。

诉求响应快速

对全市90条公开电话、政务热线及党群方面热线进行归并优化整合,实现了12345“一号通”“总客服”,打造了和企业、群众相呼应的语音大厅,响应率、办

结率、解决率和满意率大幅攀升。年初以来,我市12345市长公开电话共办理企业和群众求助、投诉、举报、咨询和建议等问题220976件,办结209061件。

诉求受理多元

形成包括政务服务热线、网上诉求平台、智能语音系统等多种渠道的诉求受理体系,方便企业群众随时随地反映问题。在网上平台办理中,人民网领导留言板留言量216件,回复率、办结率100%,满意

率96.3%,位居全省前列。接诉即办智能系统存储政策、文件及相关规定知识11245条,智能语音知识库3169条,每天应答量占呼入人数的1/4,有效答复了企业和群众的各种咨询。

诉求处置规范

在处理企业和群众诉求上,主要在“接、派、办、督、评、拓”上下功夫,从首接负责制、工作流程、办理时限、保障措施,到派单目录、经办单位一级回访等,建立

了成形的机制和办法,突显了四平亮点和特色。1月至5月,接通率平均每月达到了99.22%,按时派单率、及时签收率、按时办结率均为100%。

诉求分析科学

建立企业和群众诉求数据月度分析机制,对工单数据进行梳理、统计和分析,找出企业和群众诉求的热点、难点、痛点、堵点和发展趋势,科学分析数据结果,做到主动治理、未诉先办。年初以来,

梳理共性问题、历史遗留问题及企业群众合理化建议30条,每月以专报形式向市委、市政府上报月办理结果,分析总体情况,存在突出问题和意见建议,为市委、市政府科学决策提供可参考的民情依据。

社区 那些事

反对浪费 崇尚节约

南湖社区开展主题宣传活动

本报讯(全媒体记者 张宪双)为弘扬勤俭节约的传统美德,增强社区居民节约意识,营造浪费可耻、节约为荣的良好氛围,近日,铁西区英雄街道南湖社区组织开展了以“反对浪费,崇尚节约”为主题的宣传活动。

活动现场,南湖社区相关领导通过生动案例与通俗易懂的语言,向参加活动的居民及社区工作人员讲解了“反对浪费,崇尚节约”的重要意义,还分享了家庭用餐按需备菜、剩菜合理储存、一水多用等具体做法,以及节水节电、减少食物浪费的实

用妙招。同时,社区工作人员向居民发放了“反对浪费,崇尚节约”倡议书,倡导大家从自身做起,从点滴小事做起,践行节约理念。活动现场气氛热烈,居民纷纷表示深受启发。

此次活动的开展,不仅进一步提高了社区居民对节约资源的认识,让“反对浪费,崇尚节约”的理念深入人心。南湖社区相关负责人表示,将持续开展相关活动,引导居民养成绿色低碳、勤俭节约的生活方式,共同为建设资源节约型社区贡献力量。

提升爱耳意识 守护听力健康

丰茂社区联合“好听力”开展爱耳公益活动



本报讯(全媒体记者 刘莉)为深入推进“我为群众办实事”实践活动走深走实,切实提升辖区居民耳部健康意识,近日,铁西区英雄街道丰茂社区第二党支部联合“好听力”助听器四平市智能体验适配中心开展爱耳护耳公益活动,以多元化服务为居民健康保驾护航。

活动现场,“好听力”中心医护人员通过图文并茂的宣讲,围绕耳部日常保健知识展开科普,从噪声防护、科学用耳到耳道清洁误区等内容进行了详细讲解,并结合实际案例讲述爱耳护耳的重要性。同时,带领社区居民系统学习耳保健操,以“一对一”指导方式帮助居民掌握按摩要点,现场互动氛围热

烈。在健康检测环节,医疗团队为居民提供血压检测、耳道检查及听力筛查等服务,仔细检查每位居民的耳道状况,运用专业设备进行听力测试,并根据检测结果给予个性化健康指导和诊疗建议。针对血压异常的居民,医护人员耐心分析成因,提供饮食、运动等方面的科学建议。活动结束后,居民纷纷表示收获颇丰,对耳部健康有了更深入的认识。

此次爱耳护耳公益活动是丰茂社区第二党支部践行初心使命、服务群众的生动体现。丰茂社区将持续聚焦居民需求,整合多方资源,开展更多形式丰富的惠民活动,不断提升居民的获得感、幸福感和安全感。



近日,在市南湖公园南侧,芍药花争先盛放,吸引了市民游人驻足观赏、拍照留念,花香与笑意交融,感受夏日美好。

全媒体记者 王明纯 摄

抗战烽火铸精神 青春薪火强担当

吉林师范大学博达学院马克思主义学院开展主题思政课实践教学展示活动

本报讯(全媒体记者 王明纯)为进一步厚植学生的爱国主义情怀,弘扬爱国主义精神,激励广大学生勇担时代使命,争做时代新人,6月15日,吉林师范大学博达学院马克思主义学院开展了以“抗战烽火铸精神,青春薪火强担当”为主题的思政课实践教学展示活动。

此次活动由思政教师沈春辉主讲。沈春辉围绕“为什么说中国共产党是中华民族抗日战争的中流砥柱”“如何理解抗日战争胜利开辟了中华民族伟大复兴

的光明前景”“如何传承抗战精神,争做堪当民族复兴大任的时代新人”三个问题深入浅出地向学生阐述了抗战精神的丰富内涵,树立爱国情怀的重要性以及具体践行爱国行为的路径。

活动中,沈春辉借助视频、图片等方式,通过观看红色电影《狼牙山五壮士》生动再现了抗战过程中的英雄事迹,使学生深切感悟“为什么没有共产党就没有新中国”,点燃了学生们的爱国热情。学生们纷纷表示:“我是中国人,我热爱

我的祖国!”

有的学生说:“中国人民抗日战争胜利是以爱国主义为核心的民族精神的伟大胜利,是中国共产党发挥中流砥柱作用的伟大胜利,是全民族众志成城奋勇抗战的伟大胜利,是中国人民同反法西斯同盟国以及各国人民并肩战斗的伟大胜利。作为新时代的青年,特别在实现中华民族伟大复兴的关键时期,一定要勇担时代使命,努力学习强国本领,争做堪当民族复兴大任的时代新人,为实现中华民族伟大复兴贡献自己的青春和力量。”

本次思政课实践教学展示活动,是该院坚持为党育人、为国育才,深入贯彻落实教育强国建设规划纲要的生动体现。在新时代的征程中,该院将继续秉承“培养什么人、怎样培养人、为谁培养人”的指导思想,不断创新教育手段和方法,致力于培养更多能够肩负起民族复兴重任的时代新人,为建设教育强国添砖加瓦。

“拍卡进站”也是开放的表达

街谈巷议

近日,北京城市轨道交通新增支持境外发行的JCB卡和境内外发行的美国运通卡非接触式拍卡过闸及购补票功能,成为全球首个全覆盖五大卡组织支付服务的城市轨道交通系统。

北京地铁支付系统集齐“五大卡”,不仅是技术上的一次改进,更是对于城市开放形象的优化。轨道交通是城市运行的动脉,是国外游

客体验中国的重要场景。尤其北京地铁系统拥有位居全球前列的运营里程,29条线路上日夜飞驰的列车早已成为本地生活不可或缺的一部分。如今,国外游客凭借一张境外银行卡,就能进出北京地铁523座车站的闸机。每一次“拍卡进站”的便捷体验,都是“北京欢迎你”的生动表达。

近年来,随着中国的免签“朋友圈”不断扩容,境外游客来华数量越来越多,“支付难”一度成为不容忽视的现实问题。着眼于此,作为国际交往中心的北京积极行动起来。

2024年3月,北京在全国省级层面先行一步,积极改善外卡刷卡、现金、移动支付、数字人民币等受理环境,提升外籍来京人员支付便利性。一年多来,从增设外币兑换点、自助兑换机,到重点商户覆盖外卡POS机,再到如今实现“五卡”畅行地铁……步步深化、层层推进,不断擦亮着“北京服务”的金字招牌。

据统计,2024年全年北京接待入境游客394.2万人次,增长1.9倍,国际旅游外汇收入49.1亿美元,增长1.5倍。眼下,外部环境错综复杂,中国要以更加主动、更加开放的姿态面

向世界。北京作为首都,作为经济体量巨大的超大型城市,在扩大开放方面的紧迫感更强。不仅仅是支付,在政务服务、市场准入、创新生态等方面,北京都在积极对接需求、主动作为,不断为外籍人士工作、学习、生活、旅游提供便利。这些“细节里的温度”,都是中国“越开放越自信、越自信越从容”的具体体现。

服务不见“外”,宾至如归。中国开放的大门会越开越大。相信八方来客都能感受到热忱的北京服务,看到一个可信、可爱、可敬的中国。

(新华社)

群众交通事故受伤 交警紧急援助脱险



本报讯(全媒体记者 崔圣驰)近日,市交警支队公路巡逻大队民警在执勤中及时救助两名车祸受伤人员,赢得现场群众赞誉。

据悉,市交警支队公路巡逻大队孟祥生执勤组巡逻至四平——梨树县三岔路口时,发现一起交通事故。事故双方为私家车与电动车,电动车驾驶人及乘坐人受伤摔倒在地,且电动车压在二人身上。私家车驾驶人是名新手司机,初次发生事故经验不足,在现场来回踱步,不知所措。

了解情况后,执勤组三名民警

立即分头行动,一人负责外围安全,疏导交通;一人查看伤者伤情,并迅速拨打120急救电话及122交通事故报警电话,同时联系其亲属;一人组织过往群众将压在伤者身上的电动车小心扶起,避免造成二次伤害。120急救车到达现场后,民警便协助医护人员展开救护,将两名伤者用担架抬上救护车送往医院救治。执勤组民警还记下了伤者的电话号码,核实了私家车主的证件,以便转交给交通事故处理人员,随后继续辖区巡逻执勤。