

有问必答 有求必应 有诉必查 有查必果

# 我市12328交通运输服务热线打造民生“连心桥”

□记者 彭慧

3年前,太康县的郭先生在当地一所驾校报考C1增驾A2,但培训却没有任何进展,报名了1年时间没有任何消息,该驾校承诺全额退款。一直到上周,该驾校还拖欠郭先生2680元学费。无奈之下,郭先生拨打周口12328交通运输服务热线,反映了这一情况。

接到电话后,周口12328交通运输服务热线工作人员启动联动机制,批转太康县交通运输局调查处理。太康县道路运输管理局立即调查处理,认定事实清楚,责成驾校退还郭先生的2680元学费,并对驾校负责人进行约

谈,下达了限期整改通知。

周口12328交通运输服务热线将结果反馈至郭先生时,郭先生激动地说:“没想到拖了3年的钱,周口12328交通运输服务热线一个电话就帮我要回来了,‘12328’真是老百姓的‘连心桥’”。这只是周口12328交通运输服务热线积极为群众排忧解难的一个缩影。

“群众在交通生活中遇到了急事、难事、烦心事、委屈事,反映到‘12328’,我们必须坚守初心,为群众撑腰、为人民服务。”市交通运输局局长刘哲对“12328”的工作这样要求。

为加快解决群众通过“12328”投诉的问题,市交通运输局建立“12328”业

务办理联动机制,由该局1名班子成员牵头,明确1名科级干部具体负责,相关职能单位明确1名副职和1个主办科室,搭建了畅通、高效的工作运转平台。针对群众的每一个投诉,市交通运输局均在第一时间批转,要求相关职能单位在规定时间内进行调查、处理并及时回复。为避免业务办理超期,实行限期办理预警机制,在距离办理时限还有3天时,启动办结“蓝色提醒”,“12328”工作人员就会实施督查督办。

对于办理过程中涉及其他部门或者调查取证困难的问题,通过召开协调会、座谈会或者与投诉人沟通等形式,清除工作中遇到的障碍,推动问题解决。为避免部分单位在业务办理中

敷衍应付,每半月将“12328”业务办理台账抄报至市纪委监委驻市交通运输局纪检监察组,主动接受抽查和监督。据了解,今年1月至7月,“12328”共分转群众投诉类业务工单498件,全部按时办结,业务工单办结率100%,群众满意率达到90%。

据悉,随着群众对“12328”认知度不断提升,我市“12328”业务量连续攀升。据统计,今年1月至7月,我市“12328”累计呼入总量21878人次,月均呼入3125人次,日均呼入103人次,较去年同期增长27.80%,所有业务单均实现了“有问必答、有求必应、有诉必查、有查必果”,成为交通主管部门和人民群众之间的“连心桥”。

## “文明观察员”上岗记



刘玉英扶起倒地共享单车

□记者 杜林波 文/图

前不久,周口市文明办正式成立“文明观察团”,评定出的首批共30名“文明观察员”正式上岗,他们每天活跃在大街小巷,像啄木鸟一样细心地发现城市的各种“顽疾”和不文明行为,并督促整改。市民刘玉英便是其中之一。

在几天的工作中,刘玉英发现路边的共享单车、共享电动车,有乱停乱放的情况,她一边记录下相关情况,一边把可以解决的问题现场进行处理,并及时将情况推送到“周口市文明观察工作群”。

对此,刘玉英说,作为一名党员和一名“文明观察员”,应在文明城市创建中走前列、作表率。只要大家齐心协力,从点滴做起,从自身做起,做到人人讲文明,我们的城市将会越来越美。

无独有偶。“文明观察员”李青发现中心城区六一路的一个下水道井盖破裂,附近居民把几辆共享单车放在上面防止发生意外。随后,李青把情况上

报至“周口市文明观察工作群”。让他没想到的是,第二天,相关单位工作人员便来到现场进行处理。

据了解,“文明观察员”对发现的问题将进行回头看,拒不整改的将由市“创文”办进行通报。截至目前,市“创文”办共收到“文明观察员”发现上报的问题100多件,内容涵盖乱停乱放、乱扔乱倒、乱写乱贴乱画、毁坏公共设施、出店占道经营等,市“创文”办通过发函或致电相关部门要求进行处理。此外,“文明观察员”还带头践行市民文明公约,积极参与“创文”宣传志愿活动,倡导市民将文明内化于心、外化于行。

当前,我市全国文明城市提名创建工作已经进入关键阶段。市“创文”办相关负责人表示,下一步,他们将完善“文明观察员”管理机制,吸纳更多优秀的“文明观察员”加入进来,同时加强与相关部门沟通,及时解决发现的问题,从而为我市全国文明城市提名创建工作发挥应有作用。

## 助力脱贫攻坚

### 市机关事务管理局 举行农产品轮展活动

□记者 窦娜

本报讯 为深入开展消费扶贫,拓宽贫困户农产品的流通和销售渠道,助力打赢脱贫攻坚战,8月17日,由市机关事务管理局举办的贫困地区特色农产品轮展活动在市行政中心机关餐厅拉开帷幕。

绿豆、花生、黄豆、玉米、芝麻……展销现场,商水县丰隆垣食品有限公司生产的特色农产品刚刚上架,便吸引了一些市民的目光。“吃杂粮对身体好,这些产品看上去不错,我准备买些回去尝尝。”正在挑选特色农产品的张女士说。

“感谢市机关事务管理局为我们提供了这么好的平台,让更多的人了

解到我们的产品,以此带动我们的销售,同时帮助更多的贫困户增收脱贫。”商水县丰隆垣食品有限公司负责人苑海磊告诉记者,作为带贫企业,在发展壮大的同时,他们一直把脱贫攻坚当做最大动力,安排贫困户到公司就业,购买贫困户种植的农作物等。目前,该公司已带贫46人,发放工资及购买农产品累计62.3万元。

市机关事务管理局副局长于华伟介绍,举办特色农产品轮展活动是实施消费扶贫的重要举措之一。下一步,他们将不定期举办此类活动,选择本地区优秀扶贫农畜产品和副食产品参展,为贫困户、带贫企业拓宽销售渠道。

## 体彩周口分中心开展安全生产检查

□记者 王吉城 通讯员 马闯

本报讯 为全面贯彻落实执行省体彩中心和周口分中心近期有关安全生产工作系列指示要求,严格落实消防制度,切实做好单位各项安全生产工作,日前,体彩周口分中心组成检查组,深入仓库和办公区域,开展安全生产检查。

通过此次检查,体彩周口分中心的安全生产工作得到明显提升,安全生产检查覆盖面进一步拓展,安全生产资料管理进一步规范。检查组发现,体彩周口分中心各区域均能结合当前安全工作重点,坚持把安全生产工作贯穿于单位工作的全过程,突出“人、电、气、火、设备”五大重点环节,落实好省体彩中心的要求,增强应急处置能力,确保物资储备、装备设施齐全完好。同时,及时掌握员工思想

动态,坚持做到从源头上化解影响稳定的因素。检查过程中,检查组对体彩周口分中心的消防器材进行了重点盘查,详细检查了消防设施配备,要求现场工作人员绷紧安全生产这根弦,严抓严防,进一步完善安全管理制度,确保体彩周口分中心日常安全生产万无一失。



中国体育彩票  
CHINA SPORTS LOTTERY

公益体彩 乐善人生