



找记者 上壹点

读者热线&gt;&gt;&gt;

6330011

## 菏泽12345政务服务热线 全力架好服务群众“连心桥”

齐鲁晚报·齐鲁壹点  
记者 袁文卿 通讯员 安华贤

近年来,菏泽12345政务服务热线强化为民意识,创新工作机制、优化办事流程、规范人员管理,听民声、畅民意、解民忧、纾民困的能力和水平显著提升。2020年7月,在第三方评估平台的12345政务服务热线测评中,菏泽市政务服务热线位列全国地级市服务排名第28位,在全国政务服务质量评估中荣获“价值创造”优秀单位。

### 加快资源整合 强化政务服务功能

顺应潮流发展“新媒体”。最初,热线只能通过电话一个途径

受理群众诉求,随着移动互联网的发展,热线开通了微博及微信公众号,开辟了与群众交流的新渠道。

深耕官网做好“留言箱”。为丰富政府网站栏目,激活干群互动交流,热线抓实菏泽市人民政府网站《市长信箱》来信、人民网《领导留言板》市长留言的办理工作,形成了热线电话12345、短信、微博、微信、市长信箱和人民网领导留言板“六位一体”的受理渠道。目前,“菏泽12345”微博粉丝数量达到1.5万人,微信公众号关注人数达到5.3万人。人民网市长留言的办理工作自2017年起,连续四年被评为全国先进。

辅助决策当好“情报员”。热线始终把“畅通信息报送渠道”放

在突出位置,通过分析接听数据,精准提炼信息,编发各类简报,争做领导身边的参谋助手。2020年,热线共编发各类简报400期,其中,《日报》249期、《周报》49期、《月报》12期、《专报》32期。多篇简报被市委、市政府领导批示,为领导科学决策提供了有效依据。

### 完善制度机制 提高政务服务效率

热线建立和完善“受理、交办、督办、反馈、考核、回访”工作闭环,切实提高接通率、处办率、回复率、满意率。热线制定了《考核办法》,从四个指标进行量化考核,每月公布得分排名,提高办理部门重视程度。

为了缩短水、电、暖等民生诉

求的办理时间,使群众最基本生活得到保障,热线邀请水务、供电、热力等部门工作人员现场值守,跳过转办环节,直接调度责任单位,第一时间落实群众问题,快速、高效的响应被群众点赞。

热线积极搭建干群“点对点”直线交流方式,开创省内先河,精心策划组织了市直部门“一把手”接听热线活动。截至目前,共举办接听活动498期,现场解读政策近9000条,解答群众咨询3800余个,解决疑难问题2600余件。

### 改进工作作风 提升政务服务水平

目前,热线先后招聘了110名优秀劳务派遣人员,分别从事接听、转办、回访等工作。为提升在

岗人员工作水平,热线定期组织开展政策培训、专家讲座、技能比武等活动,努力打造一支“懂业务、善沟通、能共情”的高素质专业化队伍。近年来,相继获得省级“青年文明号”、市级“工人先锋号”、“巾帼文明岗”等称号。

作为服务群众的窗口,为保证服务质量、提高工作效率,热线实行标准化管理、绩效制薪酬,严格执行考核办法,每月进行打分排名,采取末位淘汰制及“一票否决”制,连续两个月排名末位或因服务态度遭到群众投诉的,一律予以辞退。2020年12月,省委省政府对十六市热线情况进行调研,菏泽12345的服务过程满意率位居全省第六位。热线被评为山东省“人民满意公务员示范岗”,记集体二等功。

## 小轿车撞上小厢货,轿车着火了 公交驾驶员扛着灭火器挺身而出

本报菏泽3月18日讯(记者 周千清) 3月17日上午,市民姜先生拿着一面锦旗来到位于菏泽市火车站的公交停靠场站送到48路公交车驾驶员张子新的手里。“感谢张师傅,幸好及时灭火,两辆车都保住了,不然损失就太严重了。”姜先生感激地说。

原来,在2月24日晚上7时20分,张子新开着最后一班公交车从火车站到吕陵,途经市黄河路与银川路交叉口时,突然看到前面有黑烟冒出,张子新赶紧停车,并告诉车内乘客说,自己要下车去看看前面情况。当他下车后,发现前方有两辆车发生了交通事故,一辆小轿车撞上前方一辆小厢货,而小轿车的引擎盖已经翘起并冒出阵阵黑烟和火光。

“糟了,轿车着火了!”张子新看到后,赶紧返回公交车拿上灭火器就冲到着火的汽车旁。“那时想不了那么多,路上来来往往都是车,而且我看火势越来越大,被撞的小厢货也已经起火了,如果不赶紧救火,那会非常危险。”张子新说道。



当成功灭火后,张子新又询问驾驶员是否受伤,看到驾驶员安全、车辆没有复燃后,他又重新回到公交车上,继续投入运营中。

而面对张子新的见义勇为,轿车驾驶员姜先生表示十分感谢。“当时看到车辆着火后,我整个人就懵了,不知道该怎么办,周围又没有灭火器,眼看火势就要变大,张子新师傅就出现了,他拿

着灭火器就把火熄灭了。”姜先生说,由于灭火及时,两辆车损失都不大,经维修后,车辆可正常使用,如当时没有张子新师傅帮忙,那么两辆车肯定就烧成车架了,而且可能引发爆炸的危险。

“不论怎么说,我都很感激咱们公交公司和张子新,谢谢他们挽救了我的车,也挽回了我的损失。”姜先生感激地说。

## “玖诺杯”菏泽市首届太极拳大奖赛单项预赛盛大开幕

3月14日上午,“玖诺杯”菏泽市首届太极拳大奖赛在玖诺居家养生社区营销中心广场盛大开幕。

山东省武术协会副主席菏泽市武术协会主席周卫国、菏泽市职工太极拳研究会会长陆建民、菏泽市职工太极拳研究会常务副会长韩郁娟等出席了比赛开幕仪式。

菏泽历史悠久、文化底蕴深厚,是著名的“武术之乡”。此次大赛吸引了180余名太极拳爱好者

参与,将充分展示菏泽市区各太极拳站点的风采,大力传播太极拳健身思想,推广太极拳健身方式,吸引更多群众参与到太极拳运动中来,展示菏泽深厚的文化底蕴和人民多姿多彩的美好生活,展示菏泽经济社会发展成就和人民乐观向上的精神状态。

活动当天,玖诺居家养生社区更是推出了全款19.8万元起入住的普惠居家养老优惠政策。玖诺居家养生社区将养老模式、业主居住需求和医护运营模式有

机结合,依托“1+N”医养服务模式为项目提供全维度的健康支持,为有需求的家庭解决了老年人养老的问题。

## 菏泽市东明县朱洼村省派第一书记董学: 满腔悯农情,给小村庄带来巨变

齐鲁晚报·齐鲁壹点  
见习记者 马雪婷



董学,来自山东省国有资产投资控股有限公司,于2019年4月28日派驻东明县三春集镇朱洼行政村。在偏远农村平凡的岗位上,董学踏实当好党的政策宣传队、农村党建工作队、脱贫攻坚施工队、为民办事服务队,扎实做好各项帮扶工作。短短两年,让朱洼村发生了巨大的变化,让村民的幸福感大大提升。

### 广走访带队伍深调研 凝聚脱贫攻坚合力

朱洼行政村,下辖朱洼、玉皇庙两个自然村。建档立卡贫困户42户,耕地面积4116.6亩,人均约1.8亩地,纯农业村,农作物以小麦、玉米为主,有少量蔬菜大棚。交通不便,经济欠发达,资源贫乏,致富途径少,无建设用地,村集体收入基本没有。

面对陌生的环境,情况不明,套路不熟,董学积极主动与帮扶村两委进行对接,先后挨户走访村民,了解村情民意,踏遍村中沟沟坎坎,掌握第一手资料,为抓好脱贫攻坚奠定了良好的基础。

朱洼村基层党组织软弱涣散,为解决这一问题,董学制定详细整顿方案,明确整顿重点,严格落实“三会一课”“四议两公开”等党建制度,做到用制度管人、管钱、管事。为夯实学习加强基础,他积极组织全村在家党员认真学习灯塔在线、学习强国APP,号召基层党员在村中发挥模范带头作用。同时也将思想建设普及全村,在村小学开展“红色七月”党建系列活动;在村中进行“美丽庭院”评选;组织帮包村党员干部到聊城参观孔繁森纪念馆、考察调研茌平县耿店村。

### 多考察解难题定产业 助力脱贫攻坚战役

针对现有农田水利灌溉工程无法满足农业生产的迫切需求,他用30万元省扶贫资金为各生产队打机井33眼,在黄河无法放水的不利条件下,保障了春种用水,使得小麦等农作物获得了大丰收。同时,董学申请到了包括改建沟渠、修建桥梁、配套机井的基本农田改造项目,大大提升了农业生产水平。

为寻找符合本村实情产业,董学与村两委班子多次到周边县市、乡镇考察村办产业项目,

了解历年来扶贫项目实施情况,寻找适合的扶贫产业。通过综合考虑,多方协调,合理调配国投公司帮扶资金70万元,与东明县汇鑫木业有限公司合作,投资45万元建设扶贫车间,购入热压机、砂光机及除尘等设备;吸纳20余名家庭条件比较差且无法外出务工的贫困村民就业,增加了困难村民的家庭收入。2020年朱洼村扶贫效益资金收入104383元,租金收入50000元。

另外,利用省国投公司帮扶资金15万元,为村里安装了270盏太阳能路灯;协助村两委完成危房改造9户,改厕230余户;为20余户贫困户接通自来水;2020年两个村还重新铺设了自来水管网,保障了村民饮用水安全。董学积极协调,争取到了县乡村污水处理试点工程项目,排污管道修到了每家每户,成为当地第一个有污水处理站的村庄;在国投公司的帮扶下,投入资金114万元,修建村级水泥路3.5公里,铺设“户户通”砖路4.5公里。