

热线不下线 服务不掉线

——市12345政务服务便民热线奋力坚守岗位积极应对疫情工作纪实

杨珊珊 夏树娟 全媒体记者包增光

“我这种情况是否需要居家隔离?”“核酸检测结果查不到怎么办?”“我现在发热头疼,需要怎么处理?”“离我家最近的核酸检测点在哪里,有没有联系方式?”连日来,滁州市12345政务服务便民热线中心受理大厅内,电话声此起彼伏,接线员忙而不乱。

新的疫情防控形势下,“12345”已经成为广大市民咨询和反映疫情相关问题的重要渠道。面对持续增长的市民诉求,市12345热线工作人员“疫”往无前,全员在岗、连轴运转,24小时全天候接听市民来电,一心一意当好疫情防控“总客服”。

记者了解到,自“新十条”发布以来,该中心累计接听各类来电约4.5万件,按期办结率达100%,电话接通率保持95%以上;其中,涉疫诉求2.1万件以上,在线解答率为78%,大大减轻了基层和相关单位的工作压力。

服务“不掉线”

为统筹做好群众来电的接听、交办、答复等工作,市12345热线在原有接听力量的基础上,采取有力措施保障企业和群众电话“打得通、记得清、分得快”。

为了保障服务工作正常开展,市12345热线积极协调市数据资源局开通VPN,安排部分话务员居家办公。

因部分话务员感染病毒,管理层积极补充班次,确保服务“不掉线”。

许多“90后”“00后”话务员牺牲休息时间,主动请缨加班接电话。一些话务员为节约时间,用餐时仍未停下手头工作。居家人员在症状缓解后,根据需要弥补阶段性话务量多、人员力量少的短板……

一次次轮值,让不少话务员声音沙哑,但她没有丝毫怨言,仍以饱满的热情、温暖的言语、细致的回应,努力倾听每一句话、协调办理每一件事。

搭起“连心桥”

“我父亲还没接种新冠疫苗,哪里可以接种?”“孩子突然发烧,核酸结果还未出具,怎么办?”……“好的,您的情况我会立即反映至相关部门,如未能妥善解决,您可以再致电。”“好的,请您耐心等待,我会帮助联系相关部门及时出具报告,请放心。”……

连日来,热线工作人员用亲和的态度接听每一个来电,对咨询、反映的热点问题,及时联系相关部门寻求准确答复。她们不断完善、填充、更新知识库,以便更精准更快捷地解疑释惑。对于投诉举报类事项,她们详细记录并迅速反映至相关部门办理。

作为疫情防控工作中的一支特殊力量,12345热线

始终坚持帮群众答疑解惑、替群众协调解决问题的工作态度,成为党委政府和群众之间的“连心桥”。除了帮助解决涉疫难题外,她们还担当起“心理调解员”的责任,隔着口罩、透过话机,及时安抚因疫情而产生的焦虑、紧张、不安情绪,尽可能帮助群众解决遇到的难题。

做好“回音壁”

在党和政府的坚强领导下,想群众之所想、急群众之所急、解群众之所难,是市12345政务服务便民热线一直以来坚持的工作原则。

面对新的疫情形势,作为人民群众与党和政府之间的情感纽带、沟通桥梁,市12345热线加大回访督办力度。从转办、研判、审核等方面,进一步优化运行机制,对市民反映强烈的急难愁盼事项,限时办理反馈。

工单审核员主动平分审核任务,加班加点保证工单审核时效,确保工单办理质量不降低,做到“件件有着落,事事有回音”。据统计,该中心审核员高峰期每人日均审核工单260余件,群众满意度达99.94%。

记者了解到,市12345热线正集结全市“热线”力量,持续发挥群众诉求受理主渠道作用,架好疫情防控期间的“连心桥”,做好服务群众的“回音壁”,当好解疑释惑的“总客服”,全力以赴做好疫情防控各项工作。

我市超额完成年度法律援助民生实事目标

截至目前,受理法律援助案件6816件,完成105%

本报讯 今年以来,市司法局始终坚持把维护人民群众合法权益作为一切工作出发点和落脚点,多层次、多形式、多角度推进困难群体法律援助民生实事工作。截至目前,全市受理法律援助案件6816件,完成任务目标的105%;民生经费投入747.35万元,完成率104.4%。每10万人法律援助办案量171.3件。市、县两级提前超额完成2022年度民生目标任务。

法律援助到位。全市集中部署开展法律援助宣传,组织广大法律援助工作者走进商场、广场、社区、企业,深入乡村、集镇、工地开展宣传。全市共举办线下宣传208场次,开展新媒体线上宣传116次,提供免费法律咨询6.86万余人次,发放相关的宣传资料7.3万余份。

便捷服务到位。全面推广法律援助“预约办”“线上办”“网上办”“掌上办”,引导困难群众通过12348公共法

律服务热线、安徽政务服务网、安徽法律服务网、“皖事通”等线上掌上平台办理法律援助事项。对行动不便的老弱疾人群体提供电话预约、上门受理服务,打通服务群众的“最后一公里”。今年以来,全市各级法律援助机构共为106名老年人、残疾人提供了上门服务。

承诺受理到位。持续深化“放管服”改革,扎实开展“我为群众办实事”实践活动。从1月起,全面实行告知承诺制度,申请法律援助只需要签署告知承诺书,并如实填写相关情况即可,不再要求提供其他家庭、经济困难等证明材料。今年以来,全市共有3012名受援人通过经济困难状况个人诚信承诺申请了法律援助。

活动关爱到位。全市集中开展“法律援助民生 助力农民工”“法律援助民生 关爱残疾人”“法律援助民生 助力

乡村振兴”专项维权关爱活动。开通农民工、残疾人、农村留守妇女儿童等特殊群体法律援助“绿色通道”,简化援助程序,认真落实“最多跑一次”便民举措。今年以来,全市共受理农民工维权案件2511件、残疾人维权案件130件、妇女儿童维权案件2005件、老年人维权案件552件。

质量管理到位。修订《滁州市法律援助案件质量个案评估办法》,优化法律援助案件质量评查指标,实现法律案件材料从“有”到“优”,案件评查从形式审查向实质审查的转变。明确法律援助个案评估结果分为优秀、良好、合格、不合格四个等次,评估结果与办案补贴挂钩,不同等次的案件依据滁州市法律援助经费管理办法发放不同标准的案件补贴。

(张伟)

政府积极引导 市民有序购药

本报讯(全媒体记者喻松)“感谢政府和药店,让我及时买到退烧药。”家住城南天逸华府小区的居民吴静说,之前跑了好几个药店都没买到退烧药,本来不太抱希望,没想到12月20日可以限量购买,这下不那么紧张了。

随着疫情防控政策不断优化调整,我市部分防疫药品特别是退烧药出现“一药难求”的现象,为解决人民群众“急难愁盼”问题,我市有关部门会同全市各医药流通企业加大防疫药品货源组织和采购力度,尽最大努力满足市民基本用药需求。12月19日,市疫情防控应急指挥部发布通告,从12月20日9时起,我市52家药店拆分零售退烧药。记者在天逸华府高济百姓缘大药房杏园二店、天逸华庭二店等药店看见,购药群众排起长队,秩序井然,自觉保持安全距离。药店店员及时做好销售登记工作,提醒购药群众科学用药。

“12月19日晚上,接到相关部门委托销售的通知后,高济百姓缘大药房立即行动,做好药品接收等工作。”高济百姓缘大药房连锁股份有限公司总经理徐桂清告诉记者,一瓶100粒布洛芬片需要拆成6粒每袋。虽然工作比较繁琐,但是我们积极克服人手不足等困难,第一时间组织拆零重新包装,并精确选定50个门店销售,一直忙到凌晨一点多钟,“疫情当前,我们药店一定要履行好企业的社会责任,按照政府要求,加大防疫药品货源采购,方便群众购买防疫药品。”

为确保各供应点药品质量安全、销售稳定有序,12月20日上午,市市场监管局组织药化流通科、药化使用科、医疗器械科人员分组对各供应点开展监督检查。同时,市医保局还进一步优化医保支付技术,想方设法为市民购药提供便利医保结算服务。市市场监管局药化流通科负责人李达告诉记者,“下一步,将持续强化对零售药店,尤其是退烧药供应点药店的监督检查力度,确保流通领域药品安全、价格稳定,全力维护人民群众合法权益。”

无障碍改造便民出行

全媒体记者王太新 通讯员许静

“你们的服务真细心,坡道这样一改,我今后出门就方便多了,也更安全了。”12月19日,琅琊区肢体残疾人吴凯宁紧紧握住前来看望自己的琅琊区残联工作人员的手,高兴地说。

家住琅琊区菱溪苑小区的吴凯宁是重度肢体残疾人,行动不便,之前家里门口的入户坡道较高,每逢乘坐轮椅出行很不方便。此前,社区工作人员入户宣传残疾人惠民政策时,了解到吴凯宁生活的实际困难,让他申请了困难重度残疾人家庭无障碍改造项目。吴凯宁通过申请该改造项目给家里门口的台阶改成了防滑坡道,并加装了扶手,极大方便了

据了解,困难重度残疾人家庭无障碍改造,是国务院确定的“十四五”规划102项重大工程之一“残疾人服务”项目的重要内容。今年以来,琅琊区残联通过街道、村(社区)联动,开展深入走访,全面了解辖区残疾人的实际需求,因人因地,一户一策,实行个性化服务,使改造的项目符合实际,满足残疾人个性化需求,有效提高残疾人生活品质,在做好“行得通、能出门、便如厕”,让残疾人家庭生活起居变得更舒适、更安全。

据悉,今年以来,琅琊区已对79户困难重度残疾人家庭实施了无障碍改造。“十四五”期间,该区将为300余户困难重度残疾人家庭实施无障碍改造。

老年人家门口吃上暖心饭

全媒体记者王太新

深冬时节,每天一到中午,南谯区龙蟠南苑社区老年食堂内热气腾腾、饭菜飘香,老人们一边开心地吃着香喷喷的饭菜,一边不忘为人大代表点赞。原来,这个老年食堂的开张,与人大代表的辛勤努力不无关系。

记者了解到,龙蟠南苑和名儒园小区是龙蟠南苑社区的两个大型安置小区,小区空巢、独居老人较多,由于高龄、腿脚不便、身患残疾等原因,老年人买菜做饭力不从心,一日三餐成了他们每天都要面临的生活难题。然而,受场地、资金、人员等因素制约,建设老年食堂的计划一直没有实现。如何让老年人在家门口吃上暖心饭成了亟待解决的民生要事。

今年初,南谯区龙蟠代表小组在开展“聚民意,惠民生”走访调研活动中了解到辖区部分老年人的吃饭难题,通过调研发现,周边小区60岁以上老年人占辖区总人口的8.15%,老年人用餐需求比较大,随即向街道人大工委反映。随后不久,安徽省实施十项暖民心行动,

老年助餐行动就是其中之一,街道人大工委及时将代表的意见建议向街道党工委作了汇报。经街道党工委研究,由街道分管负责同志牵头、社区配合,与民政局、江苏禾康公司等单位对接,就老年食堂建设问题进行协调,明确由龙蟠街道无偿提供一期项目配建的社区办公用房,用于建设老年食堂;区民政局在建设费用方面予以支持,江苏禾康公司负责建成后的运营管理。

今年10月,龙蟠南苑社区老年食堂开门迎客,向周边老年人提供供餐、代餐等服务,同时将就餐代餐服务与其他为老服务项目结合,利用老年助餐服务设施在非就餐时间开展知识讲座、健康咨询、文化娱乐、社交互动等活动,让餐桌同时成为“书桌”“茶桌”“棋牌桌”,真正让老年人暖胃更暖心。

暖民心 见行动

禁渔期非法捕鱼 一男子被处罚金2000元

本报讯(陈思雨 全媒体记者郑成雷)近日,天法院院审结长江流域重点水域禁捕后,该院首例刑事附带民事公益诉讼非法捕捞水产品案,依法判处被告人徐某罚金人民币2000元;对扣押在案的密眼网(地笼网)四条,依法予以没收;赔偿其非法捕捞水产品造成的生态环境修复费用1320元及鉴定费800元并在省级媒体上公开赔礼道歉。

法院经审理查明,2022年4月22日18时许,徐某在高宝邵伯湖(包括管理滩涂水域)禁渔期间,前往滩涂水域,使用四条禁用的密眼网(地笼网)进行非法捕捞,被该市农业农村局渔政执法人员查获。

法院审理后认为,徐某违反保护水产资源法规,在禁渔期使用禁用的工具捕捞水产品,情节严重,其行为已构成非法捕捞水产品罪,且侵犯了社会公共利益,依法应当承担民事赔偿责任。公诉机关指控罪名成立。综合被告人的犯罪情节,遂作出上述判决。

法官提醒:渔业资源是重要的生态资源,应得到有效保护,实施禁渔期目的是保护水生生物的正常生长或繁殖,保证鱼类资源得以不断恢复和发展。在禁渔期、禁渔区、使用禁用工具捕鱼都有可能构成非法捕捞水产品罪。广大市民切莫以身试法,坚决杜绝非法捕捞行为,共同保护我们的水域生态环境。

“防贫保”暖民心 村民感恩送锦旗

本报讯(全媒体记者王太新)“感谢党和政府的好政策,没让我花一分钱,居然能得到这么一笔赔付款,不仅解决了我的实际困难,而且增强我战胜病魔信心和决心。”近日,全椒县马厂镇岗杨村村民刘守彬收到近4万元的理赔赔款后激动不已,专门制作一面锦旗送到中国人寿财险全椒县支公司,表达感谢之情。

原来,去年刘守彬患上重病,治疗费用高,截

至今年10月就花了20多万元,除去医疗保险报销后自费6万多元,后续吃药还需要花钱。这对于脱贫户刘守彬一家来说可是个沉重的负担。正当一家人愁闷时,村干部来到他家,提醒道:之前政府为他家购买了一份“防贫保”,可提到一些理赔款。了解情况后,中国人寿财险全椒支公司立即启动“防贫保”理赔,很快,38000元的理赔赔款就打到刘守彬的个人账户,解了他的燃眉之急。

12345

民意直通车

小区杂物堆积 居民很闹心

全媒体记者郑成雷 实习生夏雷

“小区楼道配电箱都被塞满了杂物,不仅存在着安全隐患,我们自己看着也闹心。”近日,家住滁城明悦园小区的居民刘先生拨打12345市长热线反映,希望相关部门能及时清理配电箱内杂物,消除安全隐患。

日前,记者来到明悦园小区探访实际情况。在小区8号楼2单元,记者看到在每层入户门中间分别为配电箱、水表箱、弱电管井,其中部分门锁已被破坏,有的甚至还加装上了一把“私锁”。

记者发现,不少配电箱内堆放着扫帚、塑料桶、塑料凳、矿泉水瓶等,以及纸箱等易燃物品。有些楼内由于摆放的物品过多,让原本并不宽敞的通道显得有些拥挤,楼梯间也堆放着废旧家具、自行车等各式各样的生活杂物。“废纸箱直接塞在配电箱里,一旦配电箱里电线发生漏电,非常容易引发火灾。”一位居民担忧地说。采访中不少居民表示,楼道堆放杂物

的情况已经很长时间了,要想彻底解决还是得靠居民自觉才行。

随后,记者找到了小区物业万顺物业有限公司管理处负责人吕永红。她告诉记者,物业曾多次在小区业主群宣传堆积杂物存在的安全隐患,劝导居民不要在公共区域堆积杂物,同时上门督促并协助居民清理各类杂物,但往往过一段时间就会重新有杂物堆积。

明悦园小区所在的凤凰社区居委会副主任马成静告诉记者:“小区有部分居民是在外经营的商户,杂物比较多,因此占用楼梯间、电梯间、水表箱、配电箱等公共区域堆放自家杂物现象屡见不鲜。”针对这一情况,社区和物业协商在小区闲置区域开辟了仓库,让这些居民可以堆放杂物,但也收效甚微。马成静表示,下一步社区将加大巡查整治力度,对乱堆杂物等不文明行为及时进行劝阻。

阳性人员居家休息,工资如何算?

本报讯(全媒体记者包增光)市民李女士被确诊为新冠病毒感染者,需要居家休息隔离。日前,李女士拨打市12345政务服务便民热线,就“居家休息隔离期间工资如何计算”一事进行咨询。

经热线工作人员沟通,市人社局对此事进行回复。据介绍,

随着疫情防控措施的调整优化,劳动者感染新冠肺炎,居家休息隔离治疗期间,应当按照病假对待。用人单位应当支付劳动者对应的病假工资,并按照医疗期进行管理。若劳动者病休期间,劳动合同到期的,应当自动顺延至医疗期结束。

市公积金中心着力优化信息化服务暖民心

近年来,市住房公积金管理中心持续深化“放管服”改革,积极践行“我为群众办实事”,推进多种住房公积金服务事项跨地区办理,“跨省通办”、长三角一体化服务、南京市圈区域协作、企业开户注销“一网通办”等住房公积金业务事项顺利实施,并取得明显成效。

高频事项“跨省通办”深受好评。设立“跨省通办”服务专窗。创新推行“四个一”服务措施:在排队系统增加一种“跨省通办”取号类型;规范一套“跨省通办”操作流程;明确一批“跨省通办”业务专员工作职责;指定一名联络人负责接

办异地中心传递的“跨省通办”业务信息。以“全程网办”“代收代办”“两地联办”等多种方式,实现“出具异地贷款缴存使用证明”等9项高频服务事项在全国范围内“跨省通办”。这些举措保证了“跨省通办”业务的高质量开展,多元化满足缴存职工需要。截至目前,已为异地缴存职工办结线下业务近300笔,线上业务超千笔。“跨省通办”工作在全省走在前列。

长三角一体化服务日趋完善。设立长三角住房公积金协查专窗,办理区域间交互信息业务资料协查工作,提供异地产证信息、住房公积金信息、房屋交易信息等协查服务,取消了跨地区信息协查所需的繁琐审批和纸质查询函,已为异地住房公积金中心办理各项协查业务350余笔。开通异地缴存证明线上服务,对未使用过个人住房公积金贷款或首次住房公积金贷款已结清的缴存职工,系统自动开具和记载后,向贷款城市住房公积金中心实时推送《住房公积金异地贷款缴存使用证明》和近一年的《个人住房公积金缴存明细》。接入长三角住房公积金“一网通办”

平台,提供购房提取、离退休提取等全程网办服务。通过跨区域数据共享、业务流程再造,实现异地购房、离退休提取等业务申请零跑腿、审核办结零材料、资金到账零等候。汇聚办结业务信息至共享平台“数据池”,供长三角区域各住房公积金中心作为判断是否重复提取的依据,为进一步推动三省一市联合严控和打击非法骗提套取住房公积金打下坚实基础。

南京市圈区域协作稳步推进。同南京市圈各住房公积金中心建立协调机构和协调机制,通过皖事通手机App、住房公积金小程序等线上服务渠道,提供住房公积金异地缴存、提取等业务信息交换和信息核查服务,推进住房公积金异地转移接续、信息变更等事项全程网办。未来两年,将进一步扩大住房公积金业务办理种类,优化区域信息共享,推进建立更加深入的合作机制,统一住房公积金贷款申请、审核、贷后管理标准,逐步实现互联互通。

企业开办注销“一网通办”便民惠民。成功对接安徽政务服务网企业开办注销一体化平台。企业提交开户或注销业务申请时,可同步设立或注销企业住房公积金账户,住房公积金中心获取部门共享相关登记信息,实现企业住房公积金账户自动开设或注销。业务开办以来,已有700余家企业通过一体化平台办理住房公积金业务。此举有效减少了企业跑腿次数和办事成本,提升了办事便捷度,优化营商环境工作取得积极成效。(方冰)

住房公积金

公告

定远县华宇置业有限公司开发的“华宇·曲阳农贸市场”项目,所建地下车库8503.58平方米全部作为公共配套设施使用,相关所有权和使用权由全体业主共有。

特此公告!

定远县华宇置业有限公司

2022年12月18日