

# “12345”筑牢民意“连心桥”

本报讯(本报记者 谢佳俊)四年前,12345这条以“听民声、解民忧、聚民意”为初心的热线应运而生。四年来,它一步步积累,一点点成熟,从当初的“树苗”茁壮成长为一棵枝繁叶茂的“大树”,渐渐走进丽水人的心底,成为一条市民离不开的暖心热线。

## “有事就打12345”受理诉求件总量逐年递增

“原来社保、公积金、交通……各个单位都有自己的热线,咨询业务要翻好久的通讯录,现在好了,只要拨通12345,生活中的大事小事都能得到解决。”市民王大爷对12345热线赞不绝口。

2016年,我市将全市各县(市、区)30个职能部门的36条政务服务热线资源整合成一个统一受理平台,以一个号码对外,实行“统一接收、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈、行政问责”的工作机制。

四年来,全市来电量以年均29.14%增长率在增加,2019年全市共受理41万件,2020年1-10月全市受理量已突破54万件。疫情开始以来,12345热线成了党委政府与群众之间零接触交流的重要平台。每天的话务量呈指数上升,全体工作人员放弃休假,24小时加班加点确保热线畅通、应接尽接,市级平台最多一天的来电量达到了18475个,接听最多的话务员连续几天每天超过200个电话。

另外,市12345中心还参与远程支援湖北并接听话务6666次。至6月底,全市12345热线共接听涉疫来电99475个,其中当场解答87784个,转送办理11691件。

市民对12345从陌生到熟悉,如今,“有事就打12345”的口碑在市民中逐渐形成。

## “解决问题越来越快了”回应市民的期待更高效

为民办实事,仅有一腔热忱还不够,更要有完善的机制保障,才能作真章、出实效。

12345中心以高标准实行“受理、办理、回访、督办”全流程监管,严格落实考核目标,确保“打得进”“接得快”“办得好”,咨询事项一次性答复率达到每年96%以上,投诉事项满意率每年均达95%以上,平均办理时长从整合前的12.4天缩短至现在的2.6天。

“我老家受暴雨影响,可能会出现山体滑坡,我的老父亲还在家里,你们能帮着想想办法吗?”平台刚成立的第二天,市12345热线接到景宁畲族自治县景南乡一名在外务工人员的来电,平台立即联系景宁县派员查看并转移群众,就在转移后的半小时左右出现了山体滑坡。

“谢谢你们,给了我父亲第二次生命。”事后,来电人特意向市12345中心赠送了锦旗。像这样的例子还有很多,2019年对12345热线的专门致谢的

有50人次,2020年1-11月已有63人次。

12345市民服务热线是市民参与城市社会管理的重要平台,汇集了社情民意、城市管理、经济建设等各方面的海量数据和信息。这些第一手的“大数据”,真实又急切,既是职能部门工作的“风向标”,也是执政者的“决策员”。

2016年至今,市12345平台共报送各类信息约360余篇,多次得到领导的肯定和批示。疫情期间,市领导对市信访局报送的疫情日报和专报高度重视并多次作出批示,有力地推动了疫情防控、复工复产及困难群众问题的高效解决。在我市城中村改造、创建全国文明城市、中央生态环境保护督察等重点工作期间,及时向市委市政府提供信息参考;第一时间在重大活动和重要节点期间,对各类苗头、紧急信息进行分析和排查和交办,确保正常信访秩序。

# 丽水市民实现“零”证办电

本报讯(通讯员 洪瑜阳 吴爱玲)“今天本来就是想先咨询一下如何办理新装,没想到什么证明都没带,直接就将这件事情办好了。供电公司提供贴心便民服务,真是没得说!”12月21日,正在莲都区供电公司营业厅办理业务的叶金桂说。

这是丽水市正式试点运行“码”上办电新型业务,也是丽水电力系统与丽水市政府数据共享上的第一次“握手”。

为进一步优化营商环境,深入推进“互联网+”服务应用,加快供电数字化建设,深化“最多跑一次”改革,全面推进丽水“无证明城市”创建工作,今年10月份,丽水供电公司多次与丽水市大数据局沟通协调,依托政府浙里办app,创新“码”上办电新型业务模式,实现客户“零证办电”。

“因为是临时起意,我连自己的身份证都没有带。”12月21日,叶金桂逛街路过莲都区供电公司营业厅时想到家中新房建好后还没办理用电手续,就打算咨询一下需要准备什么材料,“没想到营业厅工作人员直接通过数据共享平台提取了我的身份证件等相关材料,短短几分

钟,便办好了业务。”

据介绍,作为丽水全域首个“码上证明”试点单位,丽水供电公司积极对接丽水市大数据局,在政府浙里办app的“码上证明”模块开通电力应用场景,使得用户临柜申请办电时,无需提供任何证件,只要在线扫一扫“电力商户码”,便可在线查询、使用和授权相关个人数据,通过“码”上办电实现“马上办电”,真正做到“线上收资”“零证办理”,纵深推进绿色零“碳”办电,助力丽水大花园建设。

目前,“码”上办电已经在莲都区供电公司、碧湖、老竹、联城、岩泉、大港头供电所营业厅开通试点,在线支持“低压居民用电新装”与“低压居民销户”业务,依托数据共享平台,实现5大类22项信息通过网络读取核验。

下阶段,丽水供电公司还将逐步增设小微企业新装、峰谷电变更等20项常见电力业务,不断推动“减证便民”向“无证利民”,“群众跑腿”为“数据跑路”转变,让群众办事更简单、更便捷,着力提高服务效率,进一步优化营商环境。



近日,莲都区交口乡通过村务公开栏张贴、入户上门发放资料、面对面宣讲等方式,对计生奖扶政策进行解读宣传。

# 完善便民基础设施 城市更加宜业宜居 青田首批既有住宅 加装电梯完成安装

本报讯(记者 陈俊 通讯员 杨雅素)日前,青田县首批既有住宅加装电梯——瓯南街道石门小区和油竹街道芝竹小区的两部加装电梯完成安装,等待质检部门验收后即可正式投入使用。

2019年,该县出台办法明确了既有住宅加装电梯的适用范围,以小区业主委员会或单元业主为申请人,通过签订协议、现场勘察、公告公示、设计审查、办理许可、竣工验收等步骤,完成既有住宅加装电梯,并由申请人落实电梯后续的维护管理。

为有序推进既有住宅加装电梯工作,青田县自然资源和规划局严格按照规定出具加梯位置红线图及办理建设工程规划许可证,秉持加装电梯要以实用性为原则,不增加或变相增加住宅使用空间,并且以小区或幢为单位,保持电梯尺寸和外立面外观相对统一,尽量减少对周边相邻建筑的不利影响。

同时,该县还推出了许多优惠政策加以扶持,如对属于中心城区规划区范围内国有土地的5层以上非单一产权的单元,给予每台电梯10万元的补贴,大大提高了老旧小区居民加装电梯意愿,形成了全社会关心、支持既有住宅加装电梯的良好氛围。

据了解,石门小区和芝竹小区加装电梯的单元楼,住宅层数皆为6层,共有22户住户,均以老年人居多。加装电梯将为他们的生活提供极大的便利,增强了群众的获得感、幸福感。

既有住宅加装电梯是民生“关键小事”,目前该县已受理加梯申请196台,通过审批76台,开工71台。青田县自然资源和规划局负责人表示,伴随着旧改提上日程,未来老旧小区也将开始焕发新生,成为环境优美、整洁有序、邻里和谐的美丽家园,群众的生活也将变得更方便、更舒心、更美好。

# 莲都以“互联网+监管” 推进教育领域“最多跑一次”

本报讯(记者 黄晓俊 通讯员 刘颖 吴昊昊)“这些消防器材都需要定期检查,消防通道也要保持畅通,培训班要证照齐全、台账清晰。”近日,莲都区校外培训机构执法检查组在全区范围内开展教育机构“双随机、一公开”专项检查,依托“互联网+监管”平台,全程电子化管理和检查信息共享,针对检查出的问题,直接倒排整改任务,坚持责任到人,有力推进校外培训机构发展有序化、规范化。

教育是民生之基,校外培训机构历来是教育管理的难点。为推进校外教育管理精细化,自2017年起,莲都区教育局以问题为导向,破解发展难题,建立黑白名单,营造了良好的校外培训环境。

此次专项检查由莲都区教育局成人培训中心牵头,市场监管、公安、消防、民政等多部门联动,并以“检查对象随机抽取、检查人员随机抽选、检查情况向社会公开”为原则,针对日常群众反映的消防安全、教育环境等普遍性问题以及资质认定、业务范围等突出风险而开展针对性检查。

在全区93家培训机构中,工作组随机抽查了优博教育、雅博教育、新起航教育、启喻教育、昂立教育、智慧倍加教育等6家培训机构,检查发现,所有被查机构申报情况与实际办学相符,没有违反法律法规的行为,但个别机构存在消防台账不够齐全,招生宣传不够规范等情况,已责令限期整改。

以“互联网+监管”平台为依托,全面应用“浙政钉·掌上执法系统”,动态记录执法信息,是教育等部门监管、优化服务改革的一种形式。莲都区教育局成人教育培训中心干部朱沈付介绍,此次检查从结果运用、数据存档到考核管理,全程在执法监管平台操作实施,确保高效便捷、全程留痕、责任可溯。

# 耄耋之年的公益老兵

本报讯(通讯员 曹国勇 胡雅婷)“我年纪大了,没有机会再和大家并肩作战,但也希望尽自己的绵薄之力。”疫情期间,身在病榻的叶益生委托儿子叶俊,将3万元的捐款送到了遂昌县慈善总会。

84岁的叶益生是一名退伍军人,1963年由部队转业到遂昌县财税局工作。与公益事业结缘半生的他,了解到

遂昌的深山里还未完全脱贫,上不起大学的贫困生每年都有。2017年6月,在与儿子、孙子商量后,他决定与家人一同成立遂昌县慈善总会梧桐公益慈善基金。

他将全家省吃俭用所收藏的上千件艺术品拿来义展义卖,作为慈善基金的启动资金。这些明清名家字画、玉器、各类陶瓷、化石、黄腊石名贵藏

品,正化作一笔笔爱心资金,汇入到“梧桐”这片温暖洋流中。“我们进到遂昌最偏远贫困的西畈乡,捐赠了500桶蜂蜜,节日慰问烈士家属、退役军人和社区的困难群众,一些贫困的大学生我们也资助,总不能让他们读不起书吧。”话语普通平实。在他的带动下,越来越多的人加入到公益这条路上。

叶益生还有个习惯,每天花一小时阅读报纸,他笑着说:“我爱‘管闲事’,国家的新闻更不想落下,税务的变化也想多看看。”梧桐慈善基金从助学圆梦孩子读书梦到慰问退役军人,再到精准扶贫共奔小康计划,这几年,叶益生将义卖所得十万余元善款全部用于慈善公益,更是与遂昌县税务局机关三支部结对,联合扶贫对象所在乡镇党支部,开展“X+1”精准扶贫,助力打赢脱贫攻坚战。

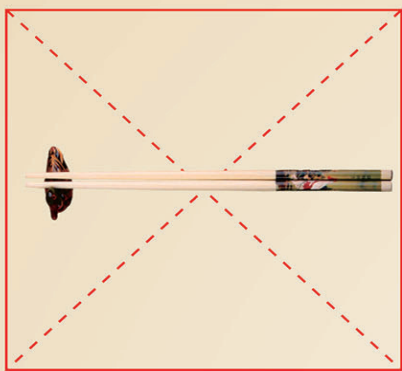
每当谈起公益,叶益生总说:“我是一名党员,也是退伍军人,能以这样的方式尽力守护‘疆土’,我很安心”。

## 讲文明树新风 公益广告

# 吃饭新风尚 健康好习惯



公勺公筷  
添加亲情



公勺公筷  
减少传染



公勺公筷  
幸福乘倍



公勺公筷  
祛除病菌