

# 12345 热线暖民心 “绣花功夫”解民忧

□记者 姬慧洋 通讯员 郭然

一把钥匙开一把锁。在市城乡一体化示范区文昌街道,12345政务服务便民热线不是一串冰冷的数字,而是连接政府与群众的“暖心线”。该街道以“绣花功夫”雕琢每一件民生小事,通过“程序规范、总结提升、源头预防”三重举措,推动热线工作提质增效,让群众诉求件件有回音、事事有着落。

## 高效响应 争分夺秒解民困

“叮……”,12345热线工单系统弹出新消息。文昌街道热线专员樊斩立立刻登录系统,查看案件派发情况。接到市民诉求后,他必须在3小时内完成研判、签收,这是文昌街道定下的“铁律”。按照诉求类型、紧急程度,工单被分类精准派单,明确“即办、3天和5天”的办理时限标准。

在落实首接负责制上,该街道绝不“踢皮球”。前不久,某小区居民反映楼下商铺油烟扰民,涉及环保、市场监管等多个部门。接到工单后,该街道迅速联系相关部门,共同商讨解决方案,很快就解决了问题。从接诉到办结,全程形成闭环管理,真正做到“每件必接、每接必答、每答必果”。今年5月份以来,该街道累计受理群众诉求133件,按期办结率100%,一次办结率96.24%。其中,化解物业纠纷72件,处理噪音扰民类投诉18件。

## 数据赋能 总结经验提质效

翻开文昌街道的12345热线工作台账,密密麻麻记录着每天的工单数据。该街道建立“日跟踪、周汇总、月通报、年总结”工作机制,对这些数据进行纵向对比、横向分析。通过数据分析,工作人员发现某路段因施工导致交通拥堵的投诉频发,立即呈请街道领导批示,协调施工方优化施工方案、增设临时交通疏导员,快速解决了该路段交通拥堵问题。每月的工作通报会,也成为大家分享经验、改进不足的平台,激发着工作人员的积极性。

## 未诉先办 主动服务防未然

“张阿姨,最近小区有没有啥问题需要反映?”网格员小李开始了日常巡查工作。在文昌街道,网格员就是移动的“民情收集站”,他们凭借“人熟、地熟、情况熟”的优势,主动收集居民诉求,把问题解决在萌芽状态。该街道还定期召开物业服务提升推进会,对问题较多的小区物业公司进行约谈。某老旧小区因物业公司管理不善,垃圾堆积、设施老化问题突出。文昌街道积极督促该物业公司整改,同时联合社区志愿者开展环境整治活动。目前,该小区面貌焕然一新,投诉量大幅下降。

从“接诉即办”到“未诉先办”,文昌街道用“绣花功夫”编织着民生“幸福网”。下一步,该街道将继续以12345热线为纽带,用更精细的服务、更务实的举措,书写基层治理的温暖答卷。

## “汛”练有素 高效应急



6月18日上午,周口市2025年公路水运港口综合应急救援演练在大广高速沙颍河大桥北岸举行。本次演练以“‘汛’练有素,高效应急”为主题,整个演练过程规范有序、紧凑高效,全体参演人员严格按照应急预案要求执行演练任务,全身心投入应急救援工作,演练科目全部按原计划完成,达到了以练促训、为战而练、战训结合、实战实效的预期效果。

记者 刘猛 摄

## 精准服务促进大学生充分就业



企业代表向学生介绍企业情况。

□记者 刘华志 文/图

本报讯 6月19日,河南科技职业学院校园内热闹非凡,“百日冲刺促就业”2025届毕业生校园双选会在此火热开展。本次双选会采用“线上+线下”模式,精准匹配学生专业与岗位需求,提供1000多个岗位,为毕业生搭建一座高效的就业桥梁。

“企业多,选择也多,我想找一份与所学专业相关、能够充分发挥所学知识的工作。”大学生小李乐观地说,“我对即将步入社会还是挺期待的,希望能在双选会上找到心仪的工作。”

活动现场,100余家高新企业云集。这些企业涵盖众多知名度高、口碑好的外地大型企业,也有不少周口本土优质企业。值得一提的是,大部分企业都是与学校长期合作的产教融合单位,双方共建实习实训基地,合作基础深厚。

在众多企业中,两位特殊的招聘负责人吸引了众多毕业生的目光。他们曾是河南科技职业学院的毕业

生,如今已成为企业的中层领导。来自周口富士康的企业代表乔相如是河南科技职业学院机械工程系数控设备应用与维护专业2012届毕业生,他表示:“是母校的培养为我的职业发展打下了坚实基础。我此次回到母校招聘,希望更多优秀的学弟学妹加入我们的团队。”

这些企业为毕业生提供了优厚的薪资待遇和广阔的职业发展空间。不少企业岗位不仅起薪可观,还有完善的晋升机制。学校方面,为确保双选会的顺利开展,该校做了大量准备工作,不仅提前与企业沟通协调,了解岗位需求,还为学生提供就业指导、简历制作等服务。

在双选会现场,川汇区人民政府征兵办公室工作人员为有参军入伍意愿的大学生提供入伍和政策咨询服务,受到大学生的欢迎。

“我校毕业生的就业率在全省职业院校中名列前茅。此次双选会,为大学生提供多元化职业选择,进一步推动了毕业生的高质量充分就业,也为学校与企业的持续深化合作创造了良好契机。”河南科技职业学院校长李海燕表示。

## 群众举报油罐车违规停放

## 部门约谈除隐患

□记者 王凯

本报讯 近日,针对群众举报的某油库附近一些油罐车违规停放的问题,6月9日,临港开发区和市安委会第六督导组对该油库进行了约谈。

据了解,今年以来,周口市公安局交通警察支队二大队(简称交警二大队)多次接到群众针对该油库油罐车违规停放的情况再次被群众举报,交警二大队随即赶到现场,对违规车辆进行处罚、教育。针对存在的安全隐患,交警二大队先后3次向该油库送达《安全隐患整改通知书》,明确指出问题的严重性和紧迫性,督促其迅速采取有效措施进行整改。然而,整改效果未达到预期,油罐车违规停放现象时有反复。

6月9日,临港开发区和市安委会第六督导组就这一问题对该油库进行了约谈。要求该油库立即优化油罐车的调配方案,合理规划车辆进库时间,调整工作流程,确保及时接收油罐车,杜绝车辆长时间在油库周边滞留,保障油品运输、停放安全有序,迅速消除各类安全隐患,坚决防范生产安全事故的发生。

交警二大队将切实履行监管责任,加大对该油库的指导力度,密切跟踪整改进展,确保隐患整改落实到位。若后续仍发现油罐车违规停放,交警二大队将联合有关部门,依据相关法律法规,对该油库采取严厉的处罚措施,绝不姑息迁就。



绷紧安全弦 筑牢生命线