

民有所呼 我有所应

——市人大常委会联工委主任刘国荣就人大代表通过打电话“码上找代表”平台向市12345热线反映社情民意工作答记者问

习近平总书记指出,要丰富人大代表联系人民群众的内容和形式,拓宽联系渠道,积极回应社会关切,更好接地气、察民情、聚民智、惠民生。

为贯彻落实习近平总书记的重要指示,强化人民群众与人大代表的互动,畅通社情民意反映渠道,推动人民群众“急难愁盼”问题的解决,今年,衡阳市人大常委会在衡南县、祁东县、雁峰区、蒸湘区的12个乡镇街道(三塘镇、云集街道、洪山镇、乌江镇、归阳镇、过水坪镇、白沙街道、雁峰街道、先锋街道、岳屏镇、雨母山镇、蒸湘街道)试点推行“码上找代表”工作,试点地区的群众通过扫码即可向代表反映问题,由代表按相应程序处理。之后,市人大常委会又创新推行“码上找代表”平台与市12345热线及“云绩效、云督查”平台的融合,并于今年10月28日正式启动了融合工作。许多人大代表和人民群众对此很关心,希望了解更多的相关信息,为此,本报记者特地采访了衡阳市人大常委会联工委主任刘国荣,请他回答大家关心的一些问题。

记者:什么是“码上找代表”?
刘国荣:“码上找代表”是以衡阳“智慧人大”为载体的一个软件平台。12个试点乡镇街道的群众通过手机App,或者在微信小程序搜索“码上找代表”,进入后选择“选民留言”,然后选择需要留言的代表联络站中的代表,也可通过扫描人大代表联络站的二维码或者人大代表的二维码,随时在网上向代表反映意见和要求。对于简单的问题,代表可以直接答复群众;对于比较复杂的问题,属于乡镇事权范围的交乡镇人大代表联络站处理,属于市、县层面的,代表可以转交市、县两级人大代表联络机构处理,也可以在平台上一键转交市12345热线平台,由市12345热线按流程处理。

记者:什么是人大代表向市12345热线反映社情民意?
刘国荣:人大代表向市12345热线反映社情民意工作,就是衡阳市范围内的国、省、市、县、乡五级人大代表通过拨打市12345热线反映社情民意,市12345热线和相关承办单位根据《湖南省12345政务服务热线运行规范》的规定时限和要求,第一时间接收,第一时间交办、第一时间处理。

记者:为什么要推进“码上找代表”平台与市12345热线的融合?
刘国荣:在我市推进“码上找代表”平台与市12345热线融合,是基于以下几个考虑。

1.发展全过程人民民主的需要。推进“码上找代表”平台与12345热线融合,是深入贯彻落实中央人大工作会议和省委推进会精神的具体举措,是充分发挥人大代表作用,畅通社情民意反映渠道、发展全过程人民民主的具体实践。有利于推动各级人大代表更加密切联系群众,更好接地气、察民情、聚民智、惠民生,做到民有所呼、我有所应,当好党和国家联系人民群众的桥梁纽带。

2.落实上级要求的需要。省人大常委会副主任刘莲玉、谢建辉来衡调研时

均高度肯定我市“码上找代表”工作,同时,要求我们进一步完善和发展,为湖南省人大信息化建设提供“衡阳经验”。同时,2022年7月21日湖南省人大常委会办公厅、湖南省人民政府办公厅联合下发了《关于开展人大代表向12345热线反映社情民意工作的通知》,要求市县两级人大常委会和人民政府要高度重视,及时开展人大代表向12345热线反映社情民意工作。

3.提高反映民意效率的需要。试点“码上找代表”工作以来,代表可以将收集的问题向人大及其常委会反映,由人大及其常委会转交给相关部门和单位办理,并回复代表本人。但是,这种问题处理的方式相对较慢,时效性不强。随着社会信息化不断改进,需要有新的更快的民意表达渠道来更好的为人大代表和人民群众服务,12345热线是近年来被实践证明行之有效的反映社情民意的好途径。因此,我们就推进“码上找代表”平台与市12345热线融合了。

记者:“码上找代表”平台与市12345热线是怎样融合的?

刘国荣:人民群众通过“码上找代表”平台向人大代表留言后,人大代表对于能直接回复的留言,直接在“码上找代表”平台回复群众;对于不能直接回复的留言,可以在“码上找代表”平台一键转派文字工单到市12345热线,由市12345热线分派相关部门办理,相关部门办理完后反馈至市12345热线,市12345热线通过“码上找代表”平台将办理结果反馈给人大代表,人大代表再通过“码上找代表”平台回应人民群众,从而形成处理闭环。市12345热线对于不能处理的比较复杂的问题,可报市人大常委会代表联络机构,以闭会期间人大代表建议的方式交相关部门办理。

记者:融合工作启动后,市12345热线是怎么处理人大代表的来电和“码上找代表”平台转派过来的群众留言呢?

刘国荣:市12345热线收到人大代表电话反映的社情民意,或者“码上找代表”平台转交来的群众留言后,都会按照《湖南省12345政务服务热线运行规范》的要求,及时接收,及时交办、及时处理。具体分为以下四步。

第一步:热线受理:接听人大代表来电并记录诉求;收集审核“码上找代表”平台转来的建议。

第二步:热线转派:受理后形成工单,市12345热线第一时间转派至相关单位办理。

第三步:单位办理;

1.签收。承办单位的承办人员在工作日24小时内签收电子工单。

2.退件。经承办单位核实,确认不属于本单位办理范围的,自收到转办工单之日起1个工作日内申请退回,退回工单应详细注明退回理由、转办建议和有效依据,并将部门领导签署意见作为附件上传。对于驳回重

办工单的,办理时限应在原办理时限内完成。

3.时限。紧急类事项,在1个工作日内办结,并答复人大代表;咨询类事项,在3个工作日内办结,并答复人大代表;求助、建议、批评、投诉、举报类事项,在5个工作日内办结,并答复人大代表。

4.延期。由于情况复杂、办理难度大等客观原因,在规定时限内不能办结的工单,承办单位可在办结期限前提交延期申请。

5.答复。由承办单位通过电话、短信告诉人大代表办理结果,并征求人大代表对办理结果是否满意。因客观条件限制暂时无法解决的,承办单位应当制定具体措施,推进解决,并及时告知人大代表办理进度、解决措施及时限,争取人大代表的理解和支持。市12345热线将对此类办结工单跟踪督办。

第四步:回访:承办单位及市12345热线回访人员对工单办理情况进行回访,征求人大代表的回访意见。人大代表对办理结果满意的,则审结归档;不满意的,则发回重办或转入督办程序,进一步跟踪处理。

记者:哪些问题可以向市12345热线反映?

刘国荣:人大代表向市12345热线反映社情民意,目的是密切人大代表与人民群众的联系,更好地为人民服务。但市12345热线毕竟不是万能的,大家有必要熟悉市12345热线的受理范围和不受理的范围,以提高工作的精准度,减少盲目性。

下列事项属于市12345热线受理的范围:

- 1.国家相关法律、法规、规章、政策方面的咨询;
- 2.对政务信息的综合查询;
- 3.对政府部门及其工作人员在行政效能等方面的意见、建议、表扬、投诉或批评;
- 4.人民群众生活、生产中碰到困难和问题需要求助政府及相关部门、公共企事业单位和社会组织帮助的事项。

下列事项不属于市12345热线受理的范围:

- 1.所反映的问题不是本级12345热线所界定的行政职权管辖范围的;
- 2.涉及军队、武警管辖的事项;
- 3.须通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政审批、行政复议、政府信息公开等程序解决的事项和已经进入信访渠道的事项;
- 4.涉及国家机密、商业秘密、个人隐私的事项;
- 5.涉及违反法律法规和社会公序良俗的事项;
- 6.反映的内容不具体,无法办理和答复的事项;
- 7.同一服务对象的同一事项已经受理、正在办理,或已依法办理完毕,服务对象无新情况、新理由的;
- 8.应由110、119、120、122等紧急服务专线受理的事项;
- 9.属于党委、人大、政协管辖范围

蒸湘区

移风易俗进万家 乡风文明拂面来

■梁丽君

表示。现在,他有空就到农家书屋练练书法,和一些书法爱好者交流心得,还可以看看书、听听宣讲,生活过得多姿多彩,不比城里差。

“既有面子 and 里子,又有颜值和气质。”谈到基层治理,蒸湘区呆鹰岭镇中平村同样经验丰富。该村的村规民约虽只有16条,但操作性极强,明确规定了从村务公开到环境卫生整治、从宅基地管理到公共财产保护、从婚丧嫁娶到邻里纠纷调解、从激励引导到扶危助困等内容。同时,中平村创新实施积分管理,逐户建立管理台账,形成“村规民约有积分,兑换积分有奖励”的工作机制。

近年来,蒸湘区坚持引导各村开展自治,完善村规民约,广泛开展好公婆、好儿媳评选,最美家庭表彰,星级文明户、清洁户评比,有效激发了村民的主人翁意识,形成比学赶超的浓厚氛围,为美丽乡村建设添砖加瓦。

如今,蒸湘区区级及以上文明村镇达11个,占镇级村比重超50%。其中,拥有1个全国文明村,2个省级文明村;市级及以上文明家庭15户,其中,1户全国文明家庭、5户省级文明家庭。

搭建阵地 创建服务品牌新名片

“平平淡淡才是真,一生热爱是自然!”11月21日,在蒸湘区雨母山艺术

家部落参观“无间西东”林下书法美术作品展的肖女士由衷感慨,她在欣赏艺术作品的过程中品味到了平淡的真谛、自然的美妙。

据介绍,雨母山艺术家部落自开馆以来,已举办大型书画展览近30场次,举办免费艺术培训活动10场次,累计吸引游客达20万人次。目前,该部落已进驻艺术家29名,他们全具备省级以上会员资格,其中国家级会员7名,大多是在衡阳市乃至湖南省、全国具有较为广泛影响的艺术家。

为弘扬优秀传统文化,传播先进文化,蒸湘区积极打造乡村文化阵地。示范农家书屋、农村文化广场、艺术家部落等文化场所如雨后春笋,其中,雨母山艺术家部落和奇石文化博物馆是主要阵地。

文化阵地有了,如何用活阵地?这离不开村民的普遍参与。蒸湘区紧密结合村民的需求,充分利用文化阵地,积极举办“雨母春浓”名家书画展等艺术展,并免费开放展览,发挥艺术服务乡村的功能,让其成为村民们的“精神充电站”。同时,蒸湘区依靠丰厚的自然资源,结合独特的人文资源,举办“和美雨母”市民徒步活动、山地车挑战赛等文旅活动,有机融合文化和旅游公共服务功能,为乡村发展注入新活力。

的事项。

记者:2022年10月28日,我市启动人大代表向市12345热线反映社情民意以及“码上找代表”平台和市12345热线融合后,取得了什么成效?

刘国荣:一个月时间里,市12345热线共接到人大代表反映的问题97个。其中,人大代表直接向市12345热线反映的问题81个,通过“码上找代表”平台转过来的问题16个。目前,97个问题,91个问题已经得到处理,6个问题正在办理之中。通过回访代表本人,满意率在93%以上。

人大代表反映的问题主要集中在核酸检测结果出具较慢、未加强小区进出人员管控、人行横道红绿灯故障、机动车违停及增设公共停车位、占用公共停车位等方面。

记者:人大代表向市12345热线反映社情民意和通过“码上找代表”转达群众留言时需要注意什么?

刘国荣:有三点要注意。

1.注意文明用语。人大代表拨打市12345热线时,尽量使用普通话,确实不会讲普通话的,可以请自己身边会讲普通话的熟人朋友代讲,便于沟通。语气要平和,不要粗声大气,语速要适当放慢一些,便于市12345热线工作人员听得清楚和记录。

2.内容具体详细。拨打市12345热线时,请详细告诉话务人员你的诉求情况,比如,何时、何地、何人、发生的事情、前期处理的情况、这次来电有什么要求等等。人大代表通过“码上找代表”平台转交群众的留言到市12345热线时,也请将相关信息填写清楚,比如,何时、何地、何人、发生的事情、前期处理的情况、有什么要求等等。

3.使用手机拨打。市12345热线已经把我市的国、省、市、县、乡五级人大代表建立了信息库,每个人大代表在信息库里都登记了一个手机号码,人大代表用登记的手机号码拨打市12345热线时,会自动显示是哪个人代表打来的电话,便于市12345热线工作人员快速接听。如果人大代表用其他手机号码或者用座机电话拨打市12345热线,就不会显示是哪个人代表打来的电话,市12345热线只能按照群众来电进行处理。

记者:人大代表向市12345热线反映社情民意和人大代表建议的内容有什么区别和联系?

刘国荣:人大代表向市12345热线反映社情民意和人大代表提建议,都是充分发挥代表作用的有效活动,两者既有区别又有联系。

他们之间的区别是:向市12345热线反映的一般是小事、急事、易处理事;代表建议反映的是关系到党委、政府工作大局,关系到全市改革发展稳定大局和人民群众切身利益的重大事项,以及社会普遍关注的重点难点问题。

他们之间的联系是:对于人大代表和群众向市12345热线反映的比较复杂的问题,不属于市12345热线受理范围的,可报市人大常委会代表联络机构,以闭会期间人大代表建议的方式交相关部门办理。

(上接第一版)

文字直达,“码上找代表”平台与市12345热线融合

11月26日,记者在蒸湘区雨母山镇政府的政务公开栏看到,该镇选出的24名区人大代表每人都有一个二维码。老百姓只要用手机一扫,就可找到他们。可以在手机上写文字,直接向人大代表反映问题。

这就是该镇试行的“码上找代表”平台的实际运用。

为方便人民群众快速向人大代表反映自己的诉求,今年,在市人大常委会主任刘正兴的倡导、指导和推动下,衡南县的三塘镇、云集街道办事处、洪山镇,祁东县的乌江镇、归阳镇、过水坪镇,雁峰区的白沙街道办事处、雁峰街道办事处、先锋街道办事处、岳屏镇,蒸湘区的雨母山镇、蒸湘街道办事处等12个乡镇(街道)先行试办,探索开展了“码上找代表”工作。

市人大常委会副主任彭哲夫介绍,“码上找代表”是以衡阳“智慧人大”为载体的一个软件平台。12个试点乡镇(街道)的人民群众通过手机App,或者在微信小程序搜索“码上找代表”,然后选择需要留言的代表;也可通过扫描人大代表联络站的二维码或者人大代表的二维码,随时在网上向代表反映意见和问题。“对于简单的问题,人大代表可以直接答复群众;对于比较复杂的问题,属于乡镇事权范围的交由乡镇人大代表联络站处理。属于市、县层面的,代表可以转交市、县两级人大代表联络机构处理,也可以在“码上找代

修建“连心渠” 注入“源头水”

国网衡阳供电公司助力耒阳新市乡村振兴

衡阳日报讯(通讯员 陈妍霏)“现在有了水渠,田地里都种满了油菜,长势特别好,春耕时一定把这些田都好好种起来。”11月28日,耒阳新市镇新市社区村民廖春根指着身后一片绿油油的油菜地,喜笑颜开地对前来回访的国网衡阳供电公司驻该社区乡村振兴工作队说。

新市社区9、10、11、12组水渠源于衡南县江口镇白马村,全长1500米,沿途1个自然村全靠这条水渠灌溉,灌溉面积220亩。由于老水渠年久失修,灌溉用水无法输入到田地里,严重影响了农田灌溉,影响种植收益。

今年初,国网衡阳供电公司驻新市社区乡村振兴工作队在一次“屋场恳谈会”上得知这一信息后,特地找到社区两委详细了解相关情况。为及时解决群众“急难愁盼”问题,该公司高度重视,及时向上级部门汇报,

期间,对该水渠灌溉面积、施工中可能出现的问题难度及修复后效果等做了专题调研。6月初,该社区渠道改扩建工程项目得到了国网湖南省电力有限公司乡村振兴捐赠项目的立项和批复。

“我们是在村民晚稻收割完毕后开始动工建设的,经过40余天的施工,顺利完成了该渠道改扩建项目。”据该公司驻新市社区工作队队长刘延武介绍,该项目共计新建修整渠道1500米,清理水塘淤泥120余方,这条“连心渠”为新市社区220亩土地提供了充沛的灌溉能力,为村民们种植农作物解决了重大难题,也受到了当地村民们的一致好评。

据了解,在乡村振兴工作中,该公司目前已完成耒阳新市社区水渠改扩建、常宁石江村“电力爱心超市”、衡南县杨梅村村部综合服务中心修缮等6个帮扶捐赠项目建设。



衡南县耒市村瓜蒌成熟了

藤蔓挂满“黄金果” 特色帮扶促增收

衡阳日报讯(全媒体记者 周瑞华)初冬时节,衡南县松江镇霁市村瓜蒌产业基地的瓜蒌成熟了,进入了采收季节。近日,衡南县统计局组织干部职工赴该基地帮助采摘瓜蒌。一排排整齐的瓜架上挂满了一个个或碧绿或金黄的瓜蒌,趁着好天气,大家正忙着采收成熟的瓜蒌,每个人脸上洋溢着丰收的喜悦。

采摘、挑选、装袋、运走、收钱,大家劳动并快乐着。霁市村瓜蒌种植项目由该村的乡村振兴后盾单位——衡南县统计局牵线引进,年初与湖南省金辉虹农业生态有限公司签

订了合作协议,实行规范化管理、标准化生产、产业化经营。据霁市村党总支负责人介绍,今年,该连片种植瓜蒌20余亩,带动村闲置劳动力就业50余人,预计将为村集体经济增收8至10万元。

“这果实晾晒后也能卖,不会浪费。”霁市村“乡村振兴指导员”、衡南县统计局总统计师罗小斌一边采摘一边告诉记者:这20余亩瓜蒌基地从引进、种植、培育、采摘,该统计局全程参与并与村支两委共同劳作,把支持村集体经济发展当作自身责任,以实实在在的业绩为乡村振兴工作添砖加瓦。

精心修缮 衡阳抗战纪念城碑浮雕焕新



创建全国文明城市

衡阳日报讯(全媒体记者 胡亚华)为了弘扬抗战精神,展现衡阳抗战军民的英勇风采,连日来,岳屏公园管理处组织人员对衡阳抗战纪念城景区的楹联、浮雕等进行全面修缮,进一步扮美游园环境。

11月28日下午3时40分,记者来到衡阳抗战纪念城碑前看到,两名石雕技术人员正手执砂轮机头打磨祛除基座浮雕上的污垢,原本有污渍

的浮雕图像、文字经过打磨,在阳光的映衬下熠熠生辉。据现场施工方负责人介绍,衡阳抗战纪念城碑基座上浮雕共8幅,生动展现了衡阳军民同仇敌忾共御外侮的悲壮场景,为了凸显汉白玉浮雕图像生动逼真、庄重大气的视觉效果,将拆卸原本镶嵌在浮雕上的玻璃框,对浮雕进行精细打磨,清洗除垢的基础上,涂刷石材防护剂,增强浮雕防水、防污、抗老化功能,使浮雕上图像、文字更加光润饱满、美观清晰。此外,施工方还对衡阳抗战纪念城景区的牌坊楹联等进行了全面修缮。

表”平台上一键转交给12345热线,由12345热线按流程处理。”

效果显现,督促解决了人民群众的“急难愁盼”问题

10月25日,衡阳县演陂镇人大代表屈亮宇通过手机向市12345热线反映,高新区有一个小区没有要求进入人员扫码,疫情防控比较松懈。这条意见转交后,高新区管委会立即督促该小区采取一系列措施加强疫情防控:小区进门处张贴了场所二维码,来访人员扫码并进行登记后才能进入;小区车辆进出口也落实了防疫措施。

11月9日,蒸湘区一个村民通过“码上找代表”平台,向蒸湘区人大代表凌辉反映,蒸湘区雨母山乡幸福村垃圾站的垃圾没有处理。凌辉代表立即通过“码上找代表”平台向市12345热线进行了反映。第二天,市12345热线的工作人员组织蒸湘区环卫所的工作人员来到现场督办。幸福村村干部如实回答说,村里的垃圾每天都清理,11月9日上午环卫工人已经把垃圾清理完毕。当天,因为有个村民办酒席,垃圾来得比较晚,数量也较多,所以堆积在那里很显眼,村民发现后就反映上去了。接到上级的信息后,村里立即安排人把这些垃圾清理了。

……

一个月来,市12345热线共接到人大代表电话反映和“码上找代表”平台转过来的问题共97个。目前,91个问题已经得到处理,6个问题正在办理之中。通过回访代表本人,满意率在93%以上。