

泰安市城市管理局政务服务热线工作考核三年蝉联第一

“民有所呼 我有所应”

□ 本报记者 姜言明 刘培俊
本报通讯员 秦会勇 张 攀

3月4日，记者从泰安市城市管理局获悉，2018年度政务服务热线办理工作评分出炉，泰安市城市管理局在市直及省属以上驻泰部门、单位中荣获年终总评第一名的佳绩。

打开这份成绩单，可以看到泰安市城市管理局在群众满意度、回复群众数和按期答复率等综合评价方面全市名列前茅，这是泰安市城市管理局政务服务热线工作考核连续三年蝉联第一。

政务服务热线是密切联系群众、服务民生的平台。泰安市城市管理局始终按照“群众利益无小事”的工作理念，本着“便民、利民、为民”的服务原则，扎实做好政务服务热线办理工作。建立健全相关工作制度，指定专人负责反馈工作，第一时间将民生诉求受理转办，认真做好事后跟踪回访工作，真正做到“及时、全面、有效”，确保市民的合理诉求能切实得到解决，取得了实实在在的成效。

自泰安市城市管理局指挥调度中心承办城市管理局政务服务热线工作以来，认真受理、处理、反馈、回访每一个来电，24小时为市民提供帮助，谱写了一曲又一曲解民忧、办实事之歌。

2018年，泰安市城市管理局共接收办理群众诉求事项5837件，其中，夜间施工类2551件，广告牌匾类426件，油烟扰民类302件，环境卫生类1331件，占道经营类713件，高音喇叭噪音扰民类338件，道路遗撒类176件。涉及咨询类占20%，求助类占51%，投诉类占29%。群众满意率97.79%、回复群众率99.97%、按期答复率99.18%。

在评分表上“全年承办量”一项中，泰安市城市管理局在市直及省属以上驻泰部门、单位中名列第一。泰安市城市管理局严格要求便民服务热线的效率和时效性，加快诉求流转的速度，要求受理员在熟练掌握工作业务的同时，做到四个第一，即第一时间查收、第一时间转办、第一时间办理、第一时间回复。坚持马上办、快速办、不拖延，争取群众对反馈内容的满意、对政府工作的支持，切实做好沟通桥梁作用，化解群众心中的疑惑和不满。

为确保市民诉求事项能够及时得到妥善办理，按照泰安市城市管理局党组的部署和要求，泰安市城市管理局指挥调度中心加强与执法、环卫等单位的沟通联系，建立了便捷高效的便民服务热线，通过明确分管领导、固定联系人、确定联系方式，实现局属各单位信息的互联互通，提高事项的协调处置能力。日前，有市民通过政务服务热线反映，在迎宾大道泰山学院附近人行道出现了占道经营问题，给周围居民出行带来不便。指挥调度中心政务服务热线专线人员立即通过局属各单位的配套联动工作机制，与岱岳区分局执法大队取得联系，执法人员立即赶赴现场进行处置，使该问题得到了及时有效解决，得到了周边居民的一致肯定。

“要想让老百姓满意，不仅仅是态度好，还要看怎么办，是不是能把实际问题给解决了。”便民服务热线负责人刘亚璇说。为了保证百姓满意，按照泰安市城市管理局党组的要求，指挥调度中心提高便民服务热线办理质量和效率，对工作的每一个环节，严格要求、规范运作，对于情况复杂和难以落实的问题，不断加强工作态度，对5天内不能办结或群众不满意案例，升级为督办案件，确保群众诉求问题落实到位，群众满意。

同时，建立工作情况通报制度，针对热线中涉及该局次数多、群众关注热切的问题进行梳理，坚持每周编发《便民电话服务工作情况

通报》，分析本月的热点问题，认真总结汲取经验教训，举一反三。此外，收到办结的任务单后，在1日内通过电话进行回访，征求当事人对办理结果的满意度意见，并将记录调查结果给予回复，将工单归档；对当事人反映内容叙述不清楚或需要与当事人沟通时，主动电话与当事人联系，问明情况后及时处理并对查处结果加以解释说明；对不属于职责范围内的

事项认真做好解释工作，并及时向市政府便民服务热线受理中心说明回退依据，提出办理建议，进而提高了群众满意率，真正实现“反映民生、传达民意、排忧解难”。

“城市管理应该像绣花一样精细，治理的走线顺不顺，针脚密不密，决定了城市运行是否更有序、更安全、更干净。”泰安市城市管理局局长吕桂平说，围绕“城市管理应该像绣

花一样精细”这一工作目标，泰安市城市管理局将继续高度重视政务服务热线办理工作，严格按照市委、市政府的部署和市政府便民服务热线受理中心的要求，牢固树立“以人为本”的核心理念，遵循“市民至上、服务第一、依法办理、规范运作”的宗旨，将此项工作作为提升为民服务水平的重要抓手，让市民有更多的获得感、幸福感、安全感。

提高学生学法、守法、用法能力

检察长受聘为法治副校长

□ 记者 郑莉
通讯员 景婧 报道

为切实提高高中学生的法治素养和自我防护意识，保障未成年人健康成长，2月26日，“检察长担任法治副校长暨开学季普法进校园活动”走进泰安第一中学，泰安市人民检察院检察长苏金森受聘为该校法治副校长。活动现场，苏金森为700余名师生上了开学第一堂法治课，并代表市检察院向学校赠送了青少年法治图书。

“案例中事件适用于什么法律？”“应该如何使用法律武器保护自己？”……法治课上，苏金森用幽默风趣的语言，结合具体案例，以案释法、以法说理，详细讲解了刑事责任年龄、罪与非罪界限及遵法、守法等方面的内容，为他们送去了一次震撼人心的法律洗礼。

活动期间，泰安市教育局党委委员、

调研员刘应新表示，各级、各学校应尊重教育规律，按照不同阶段学生的认知水平和理解能力，科学确定启蒙教育、常识教育和遵纪守法教育等层级目标，切实将法治教育纳入校本课程，确保教学计划、课时、教材、师资“四落实”，确保法治教育进教材、进课堂、进头脑。利用好每年4月份法治宣传月、6月份法治宣传周、12月份宪法日等专题活动，组织青少年广泛开展“小公安”“小律师”“小法官”“小检察官”等体验活动，切实提高学生学法、守法、用法能力。充分利用各种社会资源，充实学校法治教育队伍，广泛聘请检察官、公安、司法等部门的同志担任法治副校长，借助专业力量，强化教育效果。

据悉，“检察长担任法治副校长暨开学季普法进校园活动”是全市检察机关认真贯彻落实《山东省人民检察院、山东省

教育厅、山东省关心下一代工作委员会、共青团山东省委关于在全省开展“法治进校园”活动实施方案》的具体举措，旨在送“法”进校园，深入推进平安校园、法治校园建设，保障和呵护学生健康成长。

“七五”普法以来，泰安市教育系统把法治教育纳入德育工作总体规划，深化“法治进校园”活动，积极构建家庭、学校、社会“三结合”的法治教育网络，全面提高青少年法律意识。目前，泰安市共建成法治教育基地、乡村少年宫、留守儿童之家、小记者团等县级以上青少年实践教育基地271处，配备中小学法治副校长或辅导员1269人，讲法治课5160多堂次，开展法治报告960多场次；创建全国依法执教示范校1处，省级依法执教示范校24处；在教育部门开展的第三届“学宪法 讲宪法”活动中，泰安市参赛者、参赛成绩均居全国前列，连续三年获杰出组织奖。



□ 记者 曹儒峰 通讯员 边晓冬 报道

3月5日，建设银行泰安分行在营业部营业室举办“纪念中国建设银行泰安分行学雷锋二十周年活动”。活动以“争当金融‘活雷锋’，勇做泰山‘挑山工’”为主题，参加活动人员观看了建行泰安分行二十年学雷锋历程、“二十件事”和“十大人物”宣传片。同时，活动中还为“十大典型”人物（集体）颁奖，为劳动者代表赠送了“爱心包”。建行山东省分行机关党委将泰安分行雷锋基地定为“省行机关党委学雷锋教育基地”，并举行了授牌仪式。

泰安军分区开展医疗义诊活动

□ 记者 刘涛 通讯员 刘德超 报道
本报泰安讯 为大力弘扬雷锋精神，促进军民团结，日前，泰安军分区组织医护人员到泰安高新区房村镇黑石埠村开展“学雷锋医疗义诊活动”。

活动中，医护人员热情地为当地群众免费提供健康咨询、医疗诊治服务并赠送药品，对行动不便的生活困难群众进入户诊疗，叮嘱他们定期检查身体，养成健康的生活习惯。近年来，泰安军分区发挥系统体制优势，积极参与脱贫攻坚和新农村建设。帮扶过程中，广泛开展医疗扶贫活动，组织多支医疗小分队到帮扶村开设医疗巡诊点，开展医疗巡诊，提供就医用药咨询服务，免费赠送常备药品，为社区医疗机构赠送胸透仪、心电图机、诊疗床等医疗设备，大大提高了村级卫生室医疗服务水平，受到地方政府和当地群众的支持和欢迎。

法律援助宣讲进社区

□ 记者 刘涛 通讯员 张黎 报道
本报泰安讯 3月4日上午，泰安市司法局法律援助中心到高新区嘉和新城社区开展妇女维权法律知识讲堂及公益法律咨询活动，社区干部和群众近百人参加。

活动中，中心工作人员向大家介绍了法律援助制度和泰安市司法局为维护妇女合法权益采取的措施，妇女法律援助工作站的职能以及申请法律援助的条件及流程等。来自敢当律师事务所的律师从女职工权利保护、妇女财产权益保护、人身权利保护、婚姻家庭权益保护等角度，为妇女群众上了一堂生动的法律公开课。此外，还现场为群众发放法律援助明白纸、《山东省反家庭暴力条例》《中华人民共和国妇女权益保障法》《婚姻法》等各类宣传材料1500余份，接待法律咨询100余人次，取得了良好的社会效果。

泰山区48个项目集中开工

□ 记者 郑莉 通讯员 付刚 报道
本报泰安讯 2月28日，泰安市泰山区2019年春季重点建设项目集中开工暨新城·吾悦广场项目奠基仪式举行。

此次集中开工，是泰山区招商引资和项目建设成果的又一次集中展现。本次集中开工的48个项目，总投资163.98亿元，年度计划投资52.8亿元。其中基建项目28个、技改项目4个、装修改造项目16个；按规模划分，投资10亿元以上项目5个、投资5亿元-10亿元项目6个、投资1亿元-5亿元项目14个、投资亿元以下项目23个；按单位划分，财源街道6个、岱庙街道6个、泰前街道5个、上高街道6个、徐家楼街道5个、省庄镇5个、邱家店镇2个、泰山经济开发区12个、农高区1个。

“干道理、万道理，项目落地开工才是硬道理；千落实、万落实，项目投产见效才是真落实。”泰山区委书记赵斌表示，各项目单位将以“绷紧弦、拉满弓”的姿态，加快把“规划图”变成“施工图”、把“施工图”变成“实景图”。

泰安高速交警

严厉打击酒驾醉驾违法犯罪行为

□ 记者 刘涛 通讯员 王磊 报道
本报泰安讯 近日，泰安高速交警泰山大队民警在泰安南收费站查获一起饮酒后驾驶机动车的违法行为。该司机中午与朋友吃饭，喝了一杯白酒、一瓶啤酒，竟然侥幸驾车上高速。经民警检测，体内酒精含量达79mg/100ml。民警依法对其作出罚款1000元、驾驶证记12分并暂扣6个月的处罚。

为有效遏制酒驾醉驾违法犯罪行为，泰安高速交警持续保持严管高压态势。每天开展路路查，定期组织夜间统一行动，严格执法从严管理，加大警力投入，坚持日常严管与专项打击、集中整治相结合，坚持严格执法与广泛宣传、曝光惩戒相结合，坚持定点查缉与流动执法相结合，泰安辖区高速公路进行全覆盖、同部署、共整治，针对酒驾醉驾违法犯罪行为进行白天、夜间不间断查缉管控。

泰安移动学雷锋月活动启动

□ 记者 郑莉 报道
本报泰安讯 3月5日，为进一步弘扬和传承雷锋精神，更好地培育和践行社会主义核心价值观，在全体青年员工中形成学习“奉献、友爱、互助、进步”雷锋精神的热潮，将立足岗位作贡献融入青年员工工作中，泰安移动启动了“雷锋精神与时代同行 移动先锋与文明同在”青年主题实践活动。

活动号召全体青年员工要学习弘扬雷锋干一行爱一行的敬业精神，学习弘扬雷锋锐意进取、自强不息的创业精神，立足岗位、敢于担当，为公司转型发展、攻坚克难作贡献。泰安移动将以3月5日学雷锋纪念日为起点，从我做起，带动身边的人将雷锋精神践行到365天，做雷锋精神的种子，勇做新时代攀登者 争做新时代雷锋传人。

从一个人做好事到带动“一群人”做奉献，82岁老人刘奉阁——

学习雷锋一辈子



□ 本报记者 姜言明 刘涛
本报通讯员 赵峰 郑飞

3月5日学习雷锋纪念日，82岁的宁阳县奉阁志愿团团长刘奉阁早早来到活动点，和几十位团员一起进行慰问节目排练。这段时间，奉阁志愿团自编自演了一台“弘扬新时代雷锋精神”的文艺节目，从3月5日开始，志愿团就要到学校、社区、广场、敬老院进行文艺演出。

刘奉阁今年82岁，从知道雷锋事迹那天起，他就把雷锋作为自己的榜样，无论是学习、工作还是退休之后，他始终坚持“活着一分钟，奉献60秒”的精神。尤其是退休以后的20多年，他做的好事难以计数，是当地有名的“活雷锋”。他先后获得中国好人、山东省“模范老人”、泰安市道德模范、泰安市“文明市民”、泰安好人等荣誉称号。

走到哪里，好事就做到哪里

刘奉阁是群众身边的“活雷锋”。1964年，刘奉阁大学毕业后分配到宁阳县农业银

行，正赶上洪涝灾害，他主动申请到受灾最严重的公社营业所工作。到各村工作时，遇到谁家的孩子上不起学，他就解囊捐助；谁家有人没钱治疗，他就请医煎药送医院。因为做了这些善事，村里把一面写着“活雷锋刘奉阁”的大镜子从乡下赶了几十里路送到县城来，“活雷锋”也由此而得名。

1999年，刘奉阁听说济宁老家修路，主动送去7200元钱，在他的带动下，村民们踊跃捐款，终于把村里北路修了起来。2001年，刘奉阁的母亲患病，他回到老家精心伺候，当时村里的南路泥泞不堪，刘奉阁看在眼里，急在心上，每天他都抽空修整低洼不平的路面，整整修了3年才将路垫平。村“两委”专程为他赠送了“大善人刘奉阁”的功德匾。岱岳区一名白血病患者没钱治病，他捐款；宁阳一名大学生换骨髓，他奉献爱心；同事的孩子患糖尿病，他拿出6千多元；汶川、玉树大地震，他带头捐款6千多元；为庆祝党的十九大胜利召开，他又向组织缴纳了3千元特殊党费。

只要能帮的，就要帮

他是群众身边的主心骨。退休那年冬天的一个深夜，一阵敲门声把他惊醒，一名手足无措的老太太泣不成声地说：“老刘快不行了！”

“老刘”是一位离休老干部，患有严重的肺结核病。刘奉阁匆匆跑到病人家里，把病人背到人力三轮车上，立即奔向三里地外的医院。病人去世时儿女不在身边，刘奉阁挽起袖

子就给老人穿衣整容，让他干干净净一路走好。

刘奉阁对少年儿童更是倍加关爱。10年前，他就任暑假给小区的孩子们举办了“少儿花朵拳剑学习班”，并自费造剑三十多把，组织孩子们集中写作业，一起学习拳剑，在学习班上给孩子们讲雷锋的故事，教育他们向先进模范人物学习，教导孩子们成为国家栋梁。

2012年，他被聘为宁阳县第一小学校外辅导员，定期到学校讲历史、讲传统，传递革命精神。

人要有劲头，奉献不停步

刘奉阁年轻时就做小区志愿者，一年365天热心服务居民。家属院200米长的胡同，他一扫就是30年。

退休后的刘奉阁更是“名正言顺”地把“副业”揽在了身上：治安巡查员、水电义务维修员、调解员、情绪疏导员、卫生管理员……在刘奉阁的倡导下，2005年家属院成立了居民管委会，由老党员任楼长。现在，谁家闹矛盾了，谁家需要帮助了，都直接到管委会来报。

2013年，由退休老同志组成的奉阁志愿团成立了，成员最大82岁，最小51岁，刘奉阁任团长。志愿团有一本《功德簿》，记录着志愿团及成员所做的每一件好事，现在已经密密麻麻记录了1000多件。2016年，刘奉阁发动志愿团成立了以救命、救灾、助残、助学为主题的慈善基金会，他率先捐款5千元，其他成员捐