

周道帮办·直通12345热线



# 《周道帮办·直通12345热线》栏目开栏啦

道路不通、排水不畅、庄稼被淹、路灯不亮、电梯故障、道路塌陷、垃圾乱堆……这些关乎群众衣食住行的民生“小事”该向谁反映？到哪里表达诉求？又有谁来解决？作为关注民生、关注社会热点的党媒，作为为党委和政府分忧、为企业和群众解困的12345热线，即日起双方高效联动，落实“12345热线+融媒”监督督办机制，推出《周道帮办·直通12345热线》栏目，在周口日报社旗下平台周道客户端开办《有困难找周道帮办·直通12345热线》专栏，多渠道倾听百姓呼声，多方位突出问题导向，多举措解决群众诉求，为群众筑牢“连心桥”、做好释疑解惑“一线应答”，帮助解决群众身边的烦心事、为难事，通过热线转办督办、媒体舆论监督倒逼干部履职尽责，部门担当作为、狠抓落实。

广大读者可根据实际情况，识别《周道帮办·直通12345热线》和《有困难找周道帮办·直通12345热线》专栏二维码参与，真实、详细反映有关问题，我们将对大家的诉求进行整理，及时向有关职能部门转办，并通过《周道帮办·直通12345热线》和《有困难找周道帮办·直通12345热线》专栏及《周口晚报》微信公众号将有关问题、意见、建议及回复情况公布于众。

## 群众诉求：

### 淮阳景园二期经常停水 门口出行不便

## 周道帮办：

### 小区恢复正常供水 周边道路春节前竣工

□记者 侯俊豫 韦伟

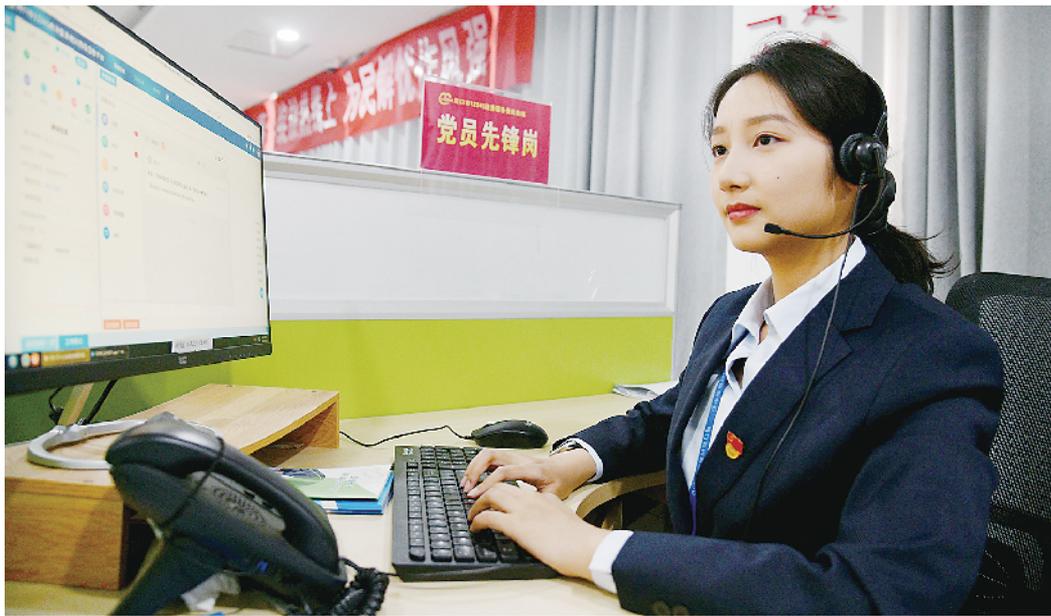
本报讯 12月1日，淮阳景园二期居民付先生在周道客户端上反映，淮阳景园二期经常停水，已经持续两年之久，严重影响居民正常生活。另外，淮阳景园二期南北门口东西两条路，从2023年下半年开始修，截至目前还没修好，现场粉尘漫天，给居民出行造成不便，希望媒体关注一下。

12月2日，就淮阳景园二期停水问题，记者和淮阳区城管局取得联系，并讲明情况。该局随即派工作人员前往小区了解情况。经核实，淮阳景园二期停水原因是小区内部二次加压设备出现故障，影响了入户水压。经该局工作人员与小区物业沟通后，设备已修复，目前恢复正常供水。

就淮阳景园二期南北门口两条路未竣工情况，记者和淮阳区住建局取得联系，并讲明情况。淮阳区住建局负责人称，淮阳景园二期北侧的道路正在施工中，将于一周内竣工。该小区南侧正在建设中的道路进展缓慢，原因为辅路被占用，淮阳区住建局与柳湖街道多次和占用辅路的小区负责人进行沟通。12月3日，淮阳区住建局负责人再次和城关回族镇、柳湖街道有关负责人现场办公，商讨所修道路辅路被占用问题。该负责人表示，春节前一定修好淮阳景园二期南侧的道路，确保居民走上平坦路。



周道帮办热线值班室。  
记者 梁照曾 摄



12345热线接线员记录市民反映问题。

记者 梁照曾 摄

## 群众诉求：

### 新生儿出生后如何办理医保缴费手续

## 12345热线：

### 市民可通过“线上”“线下”两种方式缴费

□记者 韦伟 通讯员 魏雅华

本报讯 近日，川汇区市民拨打12345热线，咨询能否通过“线上”为新生儿办理医保缴费手续。

12345热线接线员接到电话后，通过讲解有关政策，对市民的诉求进行了详细解答，告知新生儿参保后可通过“线下”和“线上”两种渠道进行医保缴费。

“线上”缴费。下载“河南税务”APP、“豫事办”APP或通过支付宝、微信搜索“河南税务”“豫事办”小程序，代缴新生儿医保费。

“线下”缴费。持有效身份证件到参保地办税服务大厅、政务服务中心税务窗口、有代收资质的银行网点或乡镇（街道）、村（社区）集中代办点等进行缴费。

市民对热线接线员的耐心解答表示满意。

记者了解到，随着全省“高效办成一件事”工作的深入推进，我市12345热线接到群众关于“一件事”的各类诉求逐渐增多。为推进“高效办成一件事”工作，12345热线聚焦企业和群众诉求，多措并举推动“高效办成一件事”在12345热线全面落实落地。

学用结合，做好政策宣讲员。12345热线通过“线上”“线下”相结合、集中培训与个人自学相结合的方式，开展“高效办成一件事”专题培训、“下班前半小时分享交流会”等活动，对“一件事”的申报渠道、材料提交、办理流程等内容进行详细讲解，同时将“高效办成一件事”常见问题解答整理印制成小册子，发放给每名接线员，方便其

在空闲时自学。通过全方位、系统化的培训，全面提升接线员对政策的理解和掌握，为企业和群众提供更加优质高效、规范精准的解答。

高效联动，更新热线知识库。12345热线对照“高效办成一件事”事项清单，安排专人负责知识库更新，及时与相关单位联系沟通，确定统一答复口径和处办流程，持续完善“高效办成一件事”专项知识库，为12345接线员“一线应答”提供便捷准确的政策支撑。切实做到群众来电“有问必答、言之有据、快速及时”的精准服务。

12345热线负责人表示，下一步，他们将持续坚持问题导向，通过梳理“高效办成一件事”诉求台账，分析研判企业和群众的热点、难点、堵点等问题，加强与相关单位对接联动，不断提高服务能力和处办效能，更好地发挥12345热线直面企业和群众的窗口作用，助力我市营商环境高质量发展。



扫一扫  
了解更多

## 聚焦高效办成一件事