

民生无小事，枝叶总关情

“标准化”建设年行动，为民服务热线管理中心更有温度



工作人员认真记录市民反映的问题。



线上接听，线下解决，工作人员耐心为市民解答疑惑。

□文/图 半岛全媒体记者 郭明洋
通讯员 王军 潘睿

为民服务热线事关民生，是群众和政府对话的平台。今年平度市为民服务热线管理中心开展了“标准化”建设年行动，对全市热线办理工作进行了全面标准化建设，平度市为民服务热线也正在发生着一些喜人变化，市民感受到了热线的温度、务实和担当。

热线更有温度

9月份，家住平度市明村镇的李女士打来电话，表示自己即将生产，咨询如何办理准生证。接到热线转办件后，镇卫计办的工作人员当即与李女士取得了联系，李女士已经怀孕8个月了，工作人员将政策进行了告知，根据《山东省生育登记服务规范》，夫妻一方或亲属携带夫妻双

方身份证随时可以到镇卫计办办理。考虑到李女士临近生产，工作人员通过村委确认其身份后，主动加了李女士微信，通过微信取得身份证照片后帮李女士办理了证件。没有冰冷的回复，而是从为群众解决困难的角度，加微信帮其办理，一个简单的小事拉近了干部和群众的距离，使热线变得更有温度，充满温情。

热线更加务实

今年7月，平度普降大雨，家住白沙河街道杜家水泊村的黄女士来电反映由于田间道路维修，阻碍了自家口粮地的正常排水，致使口粮地被淹。平度市为民服务热线管理中心高度重视，立即对该件进行了转办。街道安排人员对堵塞排水管道进行了疏通，排出了积水。为彻底解决排水问题，8月31日村委会议研究决定将水泥路面进行切割，重新下放更

粗的排水管道。不久，在热线中心回访中，黄女士表示问题已经得到了彻底解决。为民服务热线以群众满意为标准，不断优化考核机制，各热线承办单位不再机械回复，而是切实把解决群众实际困难作为重点，热线办理更加务实。

热线更有担当

9月21日张先生通过热线反映，其母亲家中小区正在进行拆迁改造，希望帮其母亲补交房款并办理不动产权登记证。经平度市工业和信息化局的深入调查，该小区原为青岛汽车配件九厂宿舍，1996年该企业进行了房改，住户可以购买宿舍，由于张先生母亲经济困难，没有一次性购买，通过工资扣除进行按月支付，后因无力支付而停止，产权至今归属九厂改制后的企业。工信局没有因为事情复杂而畏难不前，主要领导亲自抓，安排专人进行了详细调查取

证，收集了大量证据。后经过工信局几十次艰苦细致的协调，房屋产权单位和诉求人终于达成并签订协议，对房屋拆迁补偿款进行了合理划分。经过平度热线长期的标准化建设，热线“听民声、解民忧、见实效”的理念越来越深入人心，基层办理单位也越来越不畏难题、担当作为。

平度市为民服务热线管理中心相关负责人表示：通过热线市民看到了一个个苦抓实干的基层干部，听到了一个个政民互动的感人故事，体会到了一个充满温情的城市。民生无小事，枝叶总关情，像这样解决群众大事小情，纾解群众负面情绪的案件还有很多。通过热线，群众和基层干部的距离更近了，感情更深了，问题解决的更加顺畅了。接下来，平度市为民服务热线管理中心将以更高的战略定位，更强的工作定力，持续优化热线工作，提升热线办理质效，努力打造群众满意的一流县级政务热线。

半岛都市报·平度新闻

写好平度故事

这是一个需要理想与情怀的年代
立于潮头的我们
需要弱势者底线的守卫
公共利益的代言
与社会公平的守望
众声喧哗之上

——在这里，感受真实的力量

聚势全媒
共营未来

半岛都市报平度新闻互动融媒体推广平台

<p>半岛都市报 平度区域新闻 平度新鲜事 传播大青岛</p> <p>半岛都市报 平度全媒体运营中心</p>	<p>半岛都市报 《平度新闻》 众声喧哗之上 感受真实力量</p> <p>新闻热线 88386669</p>	<p>平度新闻 微信公众平台 青岛·平度 第一城市生活微刊</p>	<p>半岛新闻 在青岛，看半岛</p>	<p>最好最青岛的 短视频新闻 看这里</p>	<p>半岛微信 公众平台 坐拥青岛观山海 放眼半岛知天下</p>	<p>半岛官方微博 坐拥青岛观山海 放眼半岛知天下</p>	<p>青岛七陆 吃喝玩乐在七区 一网打尽欢乐送</p>
--	--	---	-------------------------	---------------------------------	--	---------------------------------------	-------------------------------------

半岛都市报平度新闻整合全营销平台服务

■企业/产品品牌战略发展顾问 ■企业/产品品牌升级与推广 ■市场全案营销与推广 ■营销活动策划与落地

◎办公地址：平度市长江路财富广场B座2301室

◎联系电话：88386669