

**市长热线** 12345  
中国地市报优秀栏目二等奖

聆听您的呼声与建议

# 能办理的及时办理,不能办理的协调处理

## 浉河区五星办事处大信访促大和谐

信阳消息(刘文强 董林志) 7月8日上午8时,浉河区五星办事处党委书记张晓帆就来到办事处信访接待办公室,开始了上午的接访活动。一上午接访6批13人次,让群众带着怒气而来,面带笑容而归。

第一个接待对象是平西社区9组肖老太太和她女儿,肖老太太已年近八旬,腿有残疾,张晓帆书记连忙将她安顿就座,倒上清茶。肖老太太反映的问题是她家安置地的问题,2010年,市区重点项目同德置业台北城上城将肖老太太住房拆迁,涉及安置问题,因老人要随子女居住,未单独做

一个户头安置。晓帆书记耐心解释该项目安置政策,按风俗民情要求其子女应当承担老人有所居的责任和义务,同时安排联系社区干部调查解决此问题。紧接着来访的是大拱桥社区中铁锦绣城项目拆迁户冯某和张某,他俩是张晓帆书记今天约定在信访大厅见面的,中铁项目已开工几年了,而他俩因种种原因至今不愿彻底交地,张书记和他们已是老朋友了,今天沟通交流的效果还不错。打消了他俩空穴来风的攀比做法。随后,张书记还接访了马鞍12组杨某要求办理建房手续等问题。整个上午,张晓帆共接待群

众来访6批13人次。

多年来,五星办事处认真落实领导干部接访制度,作为一把手的张晓帆亲自主持,班子成员从周一到周五轮流排班接访,他告诫班子成员说:“关心群众,为民服务,当好公仆是我们的责任,及时解决群众诉求是我们的义务,小问题不解决就可能酿成大矛盾,到时,化解矛盾的成本增大了,我们在群众心目中的威信降低了,群众对我们的感情疏远了。”

面对新形势下的基层工作,五星办事处积极探索新思路、新方法,面对问题和矛盾,积极应

对,及时解决,维护社会稳定。去年以来,五星办事处创新社会事务管理,推行服务管理网格化,将辖区按住户、人员划分为三级网格,办事处为一级网格、社区居委会为二级网格、居民组为三级网格,三级小网格共有77个,每个小网格有一名网格长(一格四员),网格长每天到网格内巡查,发现问题及时解决,解决不了的及时上报。自推行网格化服务管理以来,已解决群众问题120余件,化解矛盾纠纷34起。通过多角度、多渠道解决问题、真正做到小事不出网格、大事不出办事处,构建了新型和谐干群关系。

市长热线

12345



井盖损坏无人问  
迅速处理得解决

市民徐女士反映,信阳市三五八厂茶韵广场前面沿河路有一处井盖陷下去了,有一个大洞,已有几辆车出了事故,影响交通安全,希望相关部门尽快帮忙解决。

市长热线办接电后,立即安排市城管执法局(电话:6381234)进行处理,经现场查看,反映情况属实,确认后立即派出维修人员对该处井盖进行修复,目前,该处井盖已整修完毕,群众可以放心出行。

养老金一直未领  
积极协调发到位

固始县吴先生反映,其2012年1月份份退休,退休手续已办完,一年多未领到退休金,原因是单位未为其缴纳养老保险金,请求相关部门尽快督促解决。

市长热线办接电后,立即安排固始县政府(4667002)进行处理。经核实,反映情况属实。经固始县粮食局督促,6月25日,吴忠欠交的养老保险金已由康利粮油有限责任公司负责人个人垫付。目前,吴先生退休手续已办理完毕。经回访,反映人表示满意。

业务已停办  
问题得解决

平桥区陈先生反映,去年办理了“家家通数字电视”,当时申请办理时对方告知,如外出打工家里长期无人观看可以申请停用,停用阶段不再收费,陈先生现在去广东打工,欲将信号停办,却告知不可办理,请求相关部门协调办理。

市长热线办接电后,立即安排市广播电视台(6659958)进行处理。经了解,由于家家通公司系统升级,不支持报停业务,从今年3月19日起,该公司取消办理收视卡报停业务,使该用户无法办理此项业务。为更好地维护发展用户,家家通公司将此用户收视卡单独做了处理,已为其报停,用户陈先生暂无其他异议。今后,若遇到类似情况,家家通公司亦将进行特殊处理,满足用户需求。

生活补助无人办  
查清原因速解决

淮滨县台头乡丁营村草楼小队吕其新反映,其奶奶吕邓氏,今年102岁,到县民政局和乡民政所领取百岁老人生活补助时,有关部门相互推诿,请求督促协调。

市长热线办接电后,立即安排淮滨县政府(联系电话:7765679)进行处理。经查,反映情况属实。目前,台头乡社保所工作人员已将老人的生活补助发放其手中。经回访,反映人表示满意。

(值班记者 曾宪科)

市民投诉



道路损毁终维修

市民董先生反映,浉河区白坡路市物价办家属院门口的路坑洼不平,损毁严重,多次反映无果。希望有关部门尽快维修。

接电后,记者与董先生取得了联系,并走访了附近居民。据了解,此路损坏已有一年多,市民出行非常不便。经协调,有关部门已于8日,对此路开始修缮,重新铺设水泥。

生命通道盼畅通

市第二中医院汤先生反映,电信公司和网通公司的通信电缆悬空于医院的急救通道上,由于架设较低,影响救护车通行,多次反映未果,请求相关部门帮助解决。

接电后,记者与汤先生取得了联系。他告诉记者,9日上午,移动公司工作人员到达现场,确认有电缆属于该公司,但由于还涉及其他公司的电缆,还未弄清楚归属,电缆之间错综复杂,没有现场处理。等协调一致后,再进行处置。本报也希望电缆涉及单位尽快出面解决此事,让生命通道畅通无阻。

电话关机不得解

市民易先生反映,106国道息县岗李店乡路段(乡政府附近),很多商贩占道经营,严重阻碍了来往车辆通行,经常造成堵车,希望相关部门加强管理。

接电后,记者欲与易先生取得联系,了解事情进展,但电话一直处于关机状态。在此提醒广大市民,如拨打相关热线,请留下准确的联系方式,并保持畅通,以便及时沟通。

(本报记者 王 洋)



在夏季“打防管控”专项行动中,新县公安局新集派出所按“线”索抓获嫌疑人鲁某,及时追回被盗耕牛,为群众挽回经济损失10000余元。图为办案民警将追回的耕牛交还失主时的情景。

孙佳懿 朱光军 摄

# 你占我也占

——为了城市文明,还是拆了最合适

信阳消息(本报记者 吴楠 实习生 陈革荣)市民王先生反映,东方红大道与八一路交叉口,蓝色琉璃美容院占用了附近的“消防通道”做仓库,存在安全隐患。

记者实地采访发现,王先生所指的“消防通道”其实是他和蓝色琉璃美容院房东杜女士两家中间地带,王先生称杜女士在几年前非法占有了该区域,私自设立院墙大门,并且将之当作仓库,存放废品,影响了他家居住环境,同时,也不利于文明城市建设。

而杜女士则称王先生在7月6日夜间,未经她的同意,将她家的大门撬开,私自在自家院墙外重新堆砌加固了一层墙。杜女士称自己早些年,为了维护两家中间公共区域卫生而花钱建造了大门,并且还为此交了3000元罚款。杜女士称,她愿意将堆放的杂物全部清理干净,但是王先生也必须要把非法堆砌的院墙拆除。王先生则坚持筑墙是为了加固原本有点危险的围墙而不愿拆除。



东方红大道与八一路交叉口房屋空地上,王先生堆砌的围墙和杜女士放置的杂物。

针对此种情况,记者采访了该区域所在的八一路居委会,工作人员告诉记者,居委会一直在帮助两家协调解决问题,如果有新进展会立即告知本报。为了建设和谐文明的文明城市,本报希望两家能统一意见,尽快解决好问题。