

答卷

习近平总书记调研指导河南工作四周年

奋斗新时代 春意满中原

为民服务无止境

行政服务中心四周年“回访”



社情民意工作写进一号文件 老百姓啥时间想见县领导，可以预约



兰考县行政服务中心工作场景

2014年3月17日，习近平总书记视察兰考时，在兰考县行政服务中心关切地了解了民生热线方面的情况，提出了更高要求，寄予了殷切希望。4年来，兰考县在听取民生诉求、接待群众、处理问题等方面不断创新，目前形成了拥有民生热线、短信办理中心和网络、微信平台等的社情民意服务中心，社情民意工作越来越深入人心。

郑州融媒体记者 王军方/文 李焱 王秀清/图

社情民意工作写进县一号文件

3月14日，记者在该中心看到，一楼大厅显示屏上写着3月份县领导接待群众时间表及分包单位，一楼和二楼设置了民生热线、网信办理中心、群众问题依法分类处理中心、群众接待服务中心等。

今年1月12日，兰考县委办、政府办联合印发了2018年1号文件《关于健全完善社情民意工作的实施意见》。

县社情民意服务中心（简称县中心）主任由县委书记担任，县委副书记担任常务副主任，县委政法委书记和分管副县长担任副

主任，各乡镇（街道）、县直行政职能部门负责人为成员。县社情民意服务中心下设县社情民意办理中心和办公室，社情民意办理中心主任由县委政法委书记兼任，群工部、司法局、公安局、法院、国土局、人社局、住建局各抽调一名副职和一名工作人员开展社情民意办理中心工作，并配备5名以上专职社情民意办理员；社情民意办理中心办公室主任由县委群工部部长兼任，负责县中心日常工作。

同时，兰考县还成立了乡级社情民意服务中心和村级社情民意服务中心。

民生热线使群众诉求更顺畅

今年2月11日，兰考县民生热线接到反映：三毛超市门口存在商贩私设摊点的现象。随后，热线人员将问题第一时间转至综合执法局承办。承办单位立即通知该责任区执法人员现场查看，对摊主路边私设摊点的行为加以制止且给予说服教育，并引导商贩搬至规范市场售卖。

去年11月21日，民生热线接到程女士反映：她预存了200元天然气费用，由于个人原因不慎将天然气卡丢失（并未使用）。

她在补新卡时被告知卡上余额不能转存至新卡上，她认为这一规定很不合理。经协调，程女士当天下午就到天然气公司补办了新卡并将已丢失卡上的全部费用转存至新卡。

去年，民生热线共接听群众来电13142个，日均36个。其中，咨询类10842件，民生诉求类2049件，建议类251件。这些来电中，直接回复办理12261件，占承办量的93.3%；派单转办881件，占承办量的6.7%。

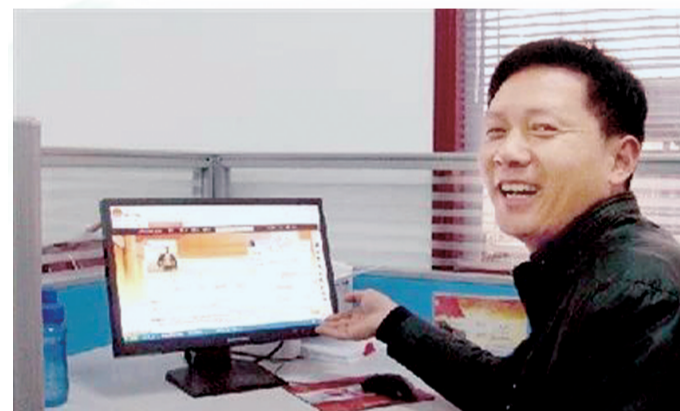
群众可预约县领导接待时间

兰考县下发文件规定，县领导每月原则上至少安排一天时间接待群众，并接受群众预约，预约接待时间在官方网站、微信和新闻媒体上进行公示，接受群众预约监督。

县中心收集的经甄别后的咨询类社情民意事项立即回复群众，需向相关部门咨询的，最迟不超过一天回复群众；建议类

社情民意原则上每月汇总一次，报党委政府决策，紧急事项随时上报；诉求类社情民意经分析研判后，按照“即时办理、三日办理、指定期限办理”3种情形交办责任乡镇（街道）、单位；重大问题经县委书记或副书记签批后，转县委县政府督察局督办问责。

王金现：总书记的嘱托时刻在激励着我



四年前在中心工作的王金现

2013年，兰考县整合县长热线、行风热线、组工快线，在为民服务中心设立了焦裕禄民心热线，成为集电话、微博、短信、电子邮箱、来信来访“五位一体”的民意通道。

2014年3月17日，在民心热线办公室，习近平总书记仔细询问热线服务群众的情况，并翻看督办记录，查看群众反映问题的解决结果。

习近平总书记说，把各种渠道的群众反映综合起来受理和解决，是一个好做法，既要注重提高办事效率，又要建立长效机制。他叮嘱工作人员：“为民服务不能一阵风、虎头蛇尾，不能搞形式主义。”

当时，给习近平总书记汇报介绍情况的是@焦裕禄民心热线 微博管理员王金现，如今他已调任兰考县委组织部干部监督室副主任。

3月14日，接受采访时，王金现说：“一定要好好干，为民服务一定要长效”，虽然离开焦裕禄民心热线微博编辑岗位4年了，但是总书记的这句饱含深情的嘱托时刻在激励着我。”

在最近的一条微信朋友圈里，又一次因加班到很晚才回家的他，这样感慨：“转眼间，天已经黑了，下班。生活与工作就是奔波、运动，无论在哪，都永不懈怠、努力向前。”