

# 热线即一线 24小时接力守牢群众“安心防线”

“我的健康码突然变黄了，怎么变回来？”“我准备于近期从省外回来，需要隔离吗？”……

突如其来的疫情，让身处其中的群众产生了方方面面的疑惑和顾虑，随之而来的是咨询电话激增，峰值期一天接入量逾10000个。

面对群众需求，新郑市疫情防控电话专班快速行动，积极响应，坚持24小时值班值守，全天候为群众答疑解惑。

记者 杨宜锦  
通讯员 双双 文/图



## 发挥专班优势 集中力量提水平

将原本分散在相关部、办的热线电话集中管理，并增加1个新号统一对外公布。

同时通过加设分机的形式，将接线电话数量由3部扩充为5部，从各单位抽调19名精兵强将补充专班力量，并明确1名科级干部任组长，全面负责热线工作的管理与协调。

建立健全轮班值班制度，电话专班19名工作人员全部取

消节假日休息，并将人员细化分组，严格执行每日3班轮班值守制度，24小时不间断接听热线。

每人每天数百通电话，嗓子已逐渐沙哑，却依然坚持轻声细语讲话、耐心细心沟通、准确全面释疑，全力确保群众咨询解答不放假，群众求助解决不打烊，用一通通热线电话的“远程陪伴”为疫情防控期间焦虑的群众吃一颗“定心丸”，也将温暖和关爱传递给他们。

## 坚持常态化培训 专业服务亮名片

在开展严密岗前培训之余，建立“日更新、日学习、周培训、月总结”学习机制。

坚持每日组织专班人员自学最新防疫政策，每周对接听个性、共性问题进行汇总并对接相关部、办，梳理解决举措，对工作人员进行专题培训。每月对电话接听情况、群众反馈情况进行再分析，梳理接线过程中的优秀做法、剖析存在的问题，再次进行集中

学习，持续提升接线办理质效。

同时，将群众咨询较集中的“外地返郑政策、红黄码转码政策、货车司机入郑政策”等问题汇编成册，编写常见问题标准化回复文本，供话务人员参考学习，确保接线流程人人精，防疫政策面面通，人人都能拥有防疫政策咨询“最强大脑”，做到规范接线、贴心服务，全面提升接线办理整体水平。

## 坚持有呼必应 立交立办增效率

将群众来电分为咨询类、求助类和投诉类等不同类型，咨询类问题由接线员依据最新防疫政策直接解答，全力做到即接即办，最短时间为群众答疑解惑。

针对求助和投诉类等问题，明确专人负责，按照“接线-交办-协调-督导-反馈”的工作流程，将问题第一时间交办至属地单位和相关部门，第一时间督办处置，及时将处置结果向群众反馈，持续提高交办效率。

定期开展交办问题“回头看”，对交办问题存在执行困难的及时进行业务指导，对办理迟缓的事项进行专项催办、督办，进一步明确责任单位和责任人，

夯实交办责任，确保交办问题逐一销号。

## 坚持问题导向 会商协调解疑难

对每日群众问题咨询情况进行梳理，及时汇总出咨询较多的共性问题及涉及多部门的疑难问题，专班领导及时会同相关部、办召开协调会议，科学研判确定解决方案，最大限度为来电群众答疑解惑。

通过掌握群众的诉求变化趋势，对专班接线问题进行梳理分析，专班成员及时进行内部研讨，理清问题内联关系，提前会同有关部门商议应对措施，摸清主要问题出现原因，举一反三，不断完善诉求流转办理机制，将问题解决在萌芽，为全市疫情防控工作决策部署提供有效支撑。

每一通热线背后都有一个故事，接线员满怀责任担当，接听每一个热线，听取着每一个倾诉、解答着每一个疑惑，他们坚守咨询一线，为疫情防控贡献着自己的力量。

截至目前，专班已接各类电话130000余个，平均每天接电话2600余个，接通率已从专班成立初期的不足30%提升至目前的90%左右。

# “护苗·绿书签” 新郑着力点亮学子成长路

为进一步净化少年儿童成长空间，为少年儿童营造良好的阅读环境，筑牢少年儿童成长防护网，近日，新郑市具茨山管委会“扫黄打非”办公室组织开展了2022年“护苗·绿书签”宣传周行动。

细致排查，落实整改。管委会对辖区内各类文体店、母婴店进行“扫黄打非”检查，形成问题清单，制定整改措施，严格落实整改，形成了有利于少年儿童成长的环境。

记者 杨宜锦  
通讯员 马瑞婷 文/图



## 加强宣传 营造氛围

活动现场，管委会工作人员通过发放“绿书签”、“扫黄打非”宣传册，张贴“护苗”、“扫黄打非”海报，观看网络安全小课堂视频等方式引导辖区少年儿童绿色阅读、健康上网。

呼吁全社会关注关心少年儿童身心健康，确保家长、儿童和社会人士有意识、有方法、有能力维护青少年合法权益。

## 共读好书 分享心得

本次“绿书签”宣传活动与全民阅读、保护知识产权主题相结合，组织开展“我的书屋 我的梦”新时代乡村阅读季、“亲子‘悦’读 点亮‘香’村”专题阅读交流，以共读一本好书、分享读书心得等方式，激发未成年人读书热情，宣传阅读对未成年人健康成长的积极意义。

## 贯穿全年 有序推进

下一步，管委会将继续推进“护苗”行动，有序开展线上云同步宣传活动。

同时，新郑市具茨山管委会也在此倡议大家携起手来，积极加入“护苗”行动中，同心协力营造健康文明、和谐有序的社会文化环境，为少年儿童的健康成长筑牢“绿色防火墙”。

## 摘星夺旗 三级争创

和庄镇

## 摘星夺旗勇争先 比武打擂竞风采

本报讯 为落实基层党建质量提升三年行动计划工作安排，近日，和庄镇开展2022年第二季度村党组织书记“亮赛比”和逐村观摩活动。班子成员、相关部门负责人、管区区长、16个行政村党支部书记等30余人参加活动。

本次活动突出“五星”支部创建，同时结合群防群控体系建设、农村人居环境整治、网格化基层治理等重点工作开展。观摩组先后到河赵村、陆庄村、香坊吴村，现场听取3个村支部书记关于本村亮点工作和“五星”支部创建工作开展情况的汇报。

实地观摩结束后，在政府三楼会议室召开第二季度党组织书记“亮赛比”擂台比武暨逐村观摩点评会议。村支部书记先后上台汇报发言，东高村、穆庄村就人居环境示范村谈举措、谈思路，尹庄村、任庄村、付庄村就产业兴旺谈想法、定项目……“我们杜楼村虽然在这次‘五星’支部创建工作中落后了，但是我相信，通过接下来一段时间的努力，我们一定能赶上来！”擂台比武专场最后在杜楼村党支部书记信心十足的表态中结束。

镇党委书记唐永刚对此次党组织书记“亮赛比”和逐村观摩进行点评总结。他强调，一是拔高坐标、站位全局，充分认识开展“五星”支部创建工作的重要意义。开展“五星”支部创建等活动是平稳有序推进乡村振兴战略的又一重大决策部署，全镇上下务必要站位全局、科学研判。二是突出重点、精准施策，强力推进活动顺利开展。要以党建引领为主线，根据各村的特点及优势，积极谋划各自的亮点，特别是“五星”支部创建活动，要召开不同会议，进行高谈研究，集思广益，制定出符合村情实际、有可操作性的工作目标，要朝着“五星”支部的目标创建。三是强化担当、落实责任。工作是干出来的，作为支部书记，要敢于担当，敢于直面问题，当好带头人，切实发挥好“领头雁”作用，确保“五星”支部创建工作取得实效。

最后，党建办、乡村振兴办、农业服务中心、社会事务服务中心等相关职能部门分别就产业兴旺、生态宜居、平安法治、文明幸福、支部过硬这五个方面现场对各村进行创星指导。

记者 杨宜锦