

责编:刘菊 版式:刘静 校对:郑传顺

一呼即应 即接即办

12345 热线架起高效为民服务“连心桥”

本报讯(记者 柏雪 摄影报道)“您好!12345政务服务便民热线,请问有什么可以帮您?”2月5日一大早,便民热线大厅内电话声不断。连日来,持续的强降雪天气给市民的出行和生活造成诸多不便,他们纷纷来电求助。话务员一边耐心倾听市民诉求,一边记录,并迅速转交相关部门办理,尽最大努力帮助他们解决“急难愁盼”问题。

“自2月1日我市普降大雪以来,热线受理涉及低温雨雪冰冻天气相关诉求已达1536件,经办理反馈的有798件。”采访中,12345热线办负责人告诉淮河早报、淮南网记者,根据市委、市政府工作要求,为有效处置低温雨雪冰冻天气期间企业、群众紧急诉求,12345热线采取了接诉即办高效闭环的管理措



施。目前80名话务员队伍已全员上岗、加强培训,并合理调配班次,与各部门建立高效联动,确保企

业、市民来电“打得通、接得快、分得准、办得实”,对紧急诉求即接、即转、即办、即回复。从3日开

始,12345热线还每半日对受理、办理诉求情况进行分析,形成专报,为市委、市政府科学决策提供参考。

针对市民反映较为强烈的紧急诉求,5日上午,市政府相关负责人专程带队,前往山南印象、漫悦湾、泉山湖等小区现场督办,促进问题解决。在山南印象小区印象街北端,城管部门调派的铲车正在清理斜坡路面上厚厚的冰雪,当日上午此处路面被清理干净,解决了车辆进出存在的安全隐患。在漫悦湾、泉山湖小区,社区和物业也正组织工作人员积极铲雪除冰,尽快清理出一条“人行通道”,方便居民出行;泉山湖物业还针对垃圾清运不及时投诉进行了说明,并保证尽快解决。

冰雪阻路 该出手时就出手

本报讯(记者 苏国义 摄影报道)“我们都是自愿行为,一大早我们两口子就在门口铲雪除冰了,方便自己也利于他人。”2月3日上午,在湖滨路东苑段,一对夫妻将自家超市门前人行道上的积雪铲除得干干净净,经此而过的行人无不对他们的行为投去赞许的目光。夫妻二人说,“雪下一场,我们扫一场,绝不让门口变成溜冰场。”



门前积雪进行及时清扫,使得门前路段较为难走。

当天,淮河早报、淮南网记者沿淮河大道、朝阳路、国庆路、湖滨路、学院路等路段走访看到,沿路不少单位、商户、小区等均组织了人员,对门前路段进行了除雪作业。个别小区及商户特别细心,在楼道口、大门前甚至铺上了地毯、纸板等,防止行人滑倒。但是,记者也看到,部分沿街商户等没有对

在此,有关部门呼吁全市各企事业单位、各小区、沿街商户等主动承担起社会责任,大家一起行动起来,第一时间投入到清雪行动中,及时做好门前和小区内的清雪工作。党员干部更要率先垂范,主动投身到除雪清冰行动中来,齐心协力保障我市道路交通畅通和市民出行安全。

除雪除冰 保障行人出行安全

本报讯(记者 郑洁 摄影报道)为保障市民安全出行,各部门积极开展扫雪除冰行动,2月2日一早,淮河早报、淮南网记者在淮河大道和朝阳西路交叉口看到,田家庵区环卫处的20多名环卫工人正在对人行道、十字路口、自行车道等路段进行清理,奋力铲除道路积雪余冰,确保道路畅通安全,保证广大市民正常的生产生活秩序。



保障居民出行安全。在清雪现场,穿着红色马甲的社区工作人员、志愿者或穿着蓝色马甲的网格员,成为茫茫白雪中一道特别的“风景线”。

在田家庵区朝阳街道银鹭社区,淮河早报、淮南网记者看到,该社区联合市委统战部等结对共建单位,对社区内的积雪进行清理,

路面积雪有人铲 常青树木有人管

本报讯(记者 苏国义 通讯员 於正春)连日来我市遭遇多场降雪,2月4日,淮河早报、淮南网记者了解到,截至当日中午,市住建局已组织出动除雪防冻应急人员780余人次,装载机、铲雪车、雾炮车等各类工程作业机械127台次,撒布融雪剂210余吨,铺设草垫等若干,有力开展了铲雪除冰工作。

2月1日下午,我市普降大雪。市住建局发动180余名除雪防冻应急人员,出动装载机、雾炮车等30多台机械装备,调用40吨融雪剂应急物资,提前到达应急点位,随时展开融冰除雪战斗。2月2日,该局再出动人员到平圩淮河大桥开展人工除雪作业,全

面清理人行路面积雪。2月3日、4日,市住建局发动整合全局工作人员,深入泉山路、学院路下穿桥和火车站、南山村过街通道等开展除雪防冻作业。

连日来,园林绿化工作人员根据市住建局相关安排,持续开展人工竹杆敲雪和雾炮车吹雪作业的方式,力保朝阳路、龙山路、学院路、洞山西路等路段栽种的香樟、雪松、广玉兰等15000株常青树木,免遭大雪压断。下一步,该局将针对天气变化,适时调整除雪防冻应急应对措施,着力降低低温严寒天气衍生的次生灾害,保证主城区主要道路、桥梁正常通行,绿化树木安全过冬。

白雪更映“志愿红” 铲雪除冰暖民心

本报讯(记者 廖凌云 摄影报道)连日的降雪给居民出行带来困难,为尽快营造安全有序的出行环境,保障居民正常生活,淮南高新区三和镇泉山湖社区组织社区网格员、志愿者、物业工作人员等积极投身扫雪铲冰工作,并为有需要的居民提供服务,用实际行动温暖民心。



2月3日上午,淮河早报、淮南网记者在泉山湖社区各个小区看到,社区全体工作人员、网格员、居民志愿者、物业工作人员等,纷纷拿起铁锹、扫帚、铲子等工具,集中

对社区主要道路积雪进行清理。尽管天气寒冷,道路难行,但丝毫没有影响大家的除雪热情和工作效率,一个个红马甲在寒冷的冬天汇成一抹“志愿红”,成为白雪中一道靓丽的风景。