

网络问政 聚焦民生

线上交心听诉求 线下用心解难题



“您好，这里是 呼和浩特市 12345 政务服务热线，请问能有什么可以帮您？”“您好，您的问题已经受理，具体解答情况如下……”在网络发达的当下，我市逐步开展了不同形式的线上服务，各服务部门用扎实有效的实际行动，为群众、企业，解决烦心事，进一步促进工作成效，做到事事有答复。

□文/图 呼和浩特晚报记者 许婷

一头连着互联网 一头连着民生诉求

“请问法定代表人在哪儿完成四级认证？”2月24日，呼和浩特晚报记者从市行政审批和政务局官网看到，一位蔚姓市民通过官网进行提问。“您好，这里是呼和浩特市行政审批和政务局，现答复如下：请登录蒙速办App—我的一页面左上角有头像图标一点击图标出现等级选项—选择LV4进行生物识别，识别完成后可完成四级认证。”

2月22日，在市人力资源和社会保障局官网的互动平台上，一位黄姓市民提问：“10号离职公司5号已给交社保，现公司要求离职当月社保需由我个人全额承担，且已从工资扣款，请问该行为是否合法？劳动者该如何维权？”对此，工作人员根据《中华人民共和国社会保险法》第五十八条规定、第六十条规定以及关于劳动人事争议案件裁判衔接会议纪要》（呼中法〔2020〕128号）精神，对其诉求进行了详细回复。看到此回复后，市民点击了“非常满意”。

除以上网络问政服务外，呼和浩特晚报记者还浏览了我市众多和民生有关的政务平台，虽有部分回答仅提供了咨询热线，但回复率都远远高

于未答复率。可见，网络问政服务在我市现已逐渐重视起来，网友们也纷纷对自己所提问题的答复持较高的满意度。

线上办理 App 让群众少跑腿

“还记得五年以前，我申请俱乐部时跑了好多相关部门，每个部门都需要填写相应的申请表，最终办理下来后，差不多经历了一年的功夫，很费劲。但现在不同了，我只需要在‘蒙速办’App上搜索‘我要开办体育俱乐部’，就能找到开办俱乐部前需要填写的所有表格，完全不用在各个单位之间跑来跑去。”市民格日勒说。

为方便群众办理公积金业务，“蒙速办”App从去年新增了“提前还清全部公积金贷款”“公积金贷款还清证明打印”“对冲偿还其它行业中心贷款”和“对冲偿还商业银行贷款”4项业务。市民王小茹说：“此前我办理过提前还清全部公积金贷款业务，办理过程非常复杂。首先得提出申请，由公积金中心相关办理人员签署同意申请、递交材料，再去银行还款等。如今能在线上办理业务，加快了办理速度，更便民。”

呼和浩特晚报记者在“蒙速办”App上看到，随着市民诉求量越来越大，App上开设的功能也越来越多。“开办药品零售企业”、“我要开健身

房”等各方面的申请需求都非常全面。与此同时，App上还按照“教育科研”、“就业创业”、“准营准办”等19个大类进行了分类，方便市民分类查询办理。

热线电话接不停 有问有答时效快

“您好，这里是呼和浩特市12345政务服务热线，请问有什么可以帮助您？”在市接诉即办受理服务中心，话务员端坐在席，头戴耳麦，双眼紧盯着桌上的两个屏幕，接电话、派工单、收反馈、记回访，大厅里键盘声、问答声此起彼伏……

“没想到答复的速度这么快，让我节省了很多时间。”市民王先生说。2月20日，在新城区的一处免费停车场里，市民王先生的车在停滞时受到严重剐蹭，但由于不知道该如何寻找附近相关监控，王先生拨打了12345政务服务热线。最终，经过多部门的联合配合，王先生终于在事发后的一天内找到了剐蹭者。

据悉，12345政务服务热线“多线并号、集中接听、分批分期、互联互通”的原则，对现有56条政民服务热线进行全面整合，每天24小时人工服务。在9个旗县区和经济技术开发区分别设立接诉即办指挥调度分中心，在全市81个乡镇（街道）、1250个村居（社区）设立为民服务工作站，形成横向到边、纵向到底、全域覆盖的服务网络。

问政服务与媒体合力 用情用力办实事

除了网络问政、电话答疑、线上办理外，我市媒体也加入到了线上问政时代。为了将群众所遇到的大概率问题一一化解，青橙融媒的“民生服务平台”与我市部分社区形成民生联络点，还通过官方抖音、12345的民意征集形成了多方的合力，从后台、从留言、从联络点等反映较多的问题进行解答，并邀请各相关领域的单位通过视频直播的形式与市民互动，用最满意的答复去解民忧。在最近一期“如何打造绿色停车环境”主题的民生服务平台中，网友、新闻记者、新城东街办事处、市交管部门、城管部门等就形成了合力，进行共话创城话题的探讨。收集民意、倾听民声、了解民情、解决民困。无疑，这些线上形式已经成为我市高质量发展的一个途径，也成为方便群众答疑解惑和解决实际问题的重要途径。

“大爱北疆多彩人生”

第七届中国残疾人冰雪运动季内蒙古启动

呼和浩特晚报讯（记者 刘芳 苏日娜）2月24日，呼和浩特晚报记者从自治区残联了解到，由中国残联主办，自治区残联承办的“大爱北疆多彩人生”第七届中国残疾人冰雪运动季内蒙古启动仪式在呼伦贝尔扎兰屯市金龙山滑雪场举行。

据了解，此次活动以“残健融合，共享冰雪”为主题，旨在大力弘扬北京冬奥、冬残奥精神，鼓励更多残疾人积极参与冰雪赛事，感受冰雪魅力，进一步推广普及残疾人冰雪运动。活动现场，300多名残疾人朋友及其亲友、志愿者参与到赛道滑雪、雪地摩托、冰上碰碰车等10余项冰雪体验

活动中。

“我们是第一名！大家都用了全身的力气！冰雪季真是太棒了！”在结束一场激烈刺激的雪地拔河比赛后，一位听障残疾孩子用手语表达着自己的激动。参与活动的残疾人朋友纷纷表示，趣味冰雪活动成了他们今冬最开心的一次体验。

据介绍，自治区将以此次举办“第七届中国残疾人冰雪运动季”特色活动为契机，鼓励和引导更多残疾人走出家门、互相交流、展示自我，积极参与冬季康复健身，体验冰雪运动带来的快乐。



呼和浩特市融媒体中心总编辑 张彦杰

头版 编辑/赵薇 张靖瑜 张红梅

美编/曹洁 校对/张红梅 一读/张蒙娜

本版 编辑/赵薇 张靖瑜 张红梅

美编/曹洁 校对/张红梅 一读/张蒙娜

创刊于1982年1月2日

地址呼和浩特市金桥开发区世纪七路传媒大厦

邮发代号15-5

邮编010020

广告经营许可证号1501114000033

广告热线6290551 6284957 新闻热线6914000

纠错热线6564080

发行投诉6922639 6564193

版权联系电话6564069 6564065

联系电话6564080

承印单位呼和浩特日报社印刷厂6922934

零售价1元

本报常年法律顾问内蒙古则维律师事务所

律师王德刚

电话6371661

本报声明 未经本报许可，不得转载、采用、摘编本报及新媒体刊载之内容。本报所采用部分文图无法联系到作者，请相关著作权人持权属证明与本报联系，本报将支付稿酬。