

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助您？”“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。

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，形成横向到底、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大众冰雪运动。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。