

服务响应、服务规范、问题解决等方面表现优异

太原“12345”热线全国排名第二

本报讯(记者 郭晓华 通讯员 闫俊宇)从全国第六到全国第二,太原市12345政务服务便民热线只用了一年。9月19日,记者从市12345政务服务便民热线获悉,刚结束不久的第七届全国12345政务服务便民热线大会发布的《2023年349个城市12345热线运行监测报告》中,太原市12345政务服务便民热线,凭借服务响应、服务规范、问题解决等方面的优异表现,在全国副省级城市、省会城市中排名第二,同时荣获“全国十佳治理典范”和“服务优化典范”两项大奖。

7×24小时全天候受理、解答、转办、回访市民来电事项,听民情、集民智、助民生、解民忧、聚民心,“12345”热线在市民生活中发挥着不可替代的重要作用。从2023年6月至8月,D3方评估平台对349个地级及以上城市的“12345”热线电话端和互联网端平台进行监测,监测从公众视角入手,采用体验式测评的工作方法,围绕税务、民政、卫健、人社等部门的15个业务场景展开,包含服务响应、服务规范、问题解决3个一级指标和12个二级指标、27个三级指标。经过综合评估,太原市12345政务服务

便民热线在32个副省级城市、计划单列市、省会城市政务热线运行质量排行榜中,从去年的第六跃升到第二。

近年来,在太原市委、市政府的大力支持下,在联通的高效管理下,在全体“热线人”的共同努力下,“12345”热线完善标准化工作流程和机制,保障各项工作标准引领、标准实施。

为改善市民便民服务体验,增强平台管理决策效率,“12345”热线通过“智慧政务热线”赋能传统政务热线业务,利用优化智慧工单、AI回访客服、智能知识库等智能化应

用模式,实现“服务+管理”双向稳步提升。

为持续优化营商环境,“12345”热线还设立营商环境专席,明确受理事项类型、反映渠道,确保市场主体来电事项得到妥善处理。

为提升热线信息传播率和宣传力,“12345”热线采用“热线+媒体”政媒联合方式,通过《太原日报》等媒体多渠道进行宣传,通过开通微信受理端,拓宽信息反映渠道,延伸热线与群众互动新模式。

目前,“12345”热线已经成为党和政府了解民情、反映民意、集中民智、解决民生问题的重要平台,成为市民生活的一部分。

舌尖上的“太原味儿”

“晋菜晋味”第二周交流展开启



现场制作的凉拌水灌肠。 太原市工艺美术大师第四代肖像剪纸传承人孟艳萍现场剪纸。



本报讯(记者 马向敏 文/摄)9月19日,“山西省机关事务系统晋菜晋味推介周”太原第二周交流展在滨河西路集中办公区火热开启。展会现场,老太原丸子汤、阳曲红枣发糕、晋源凉拌水灌肠、老太原过油肉、尖草坪打卤面等特色美食受到就餐人员一致好评。

全省机关事务系统“晋菜晋味”推介活动9月11日正式开启。来自全省11个市选派的代表将在5个独立办公区食堂和6个集中办公区食堂,共11个餐饮保障点,轮流开展厨艺交流和产品展示。

9月19日中午,滨河西路集中办公区内特色菜品琳琅满目,包括老太原丸子汤、阳曲红枣发糕、晋源凉拌水灌肠、老太原过油肉、尖草坪打卤面等,受到就餐人

员好评。“热乎乎的一碗手擀面,浇上一勺卤汁,甭提多香了。面里加点醋和辣椒,轻松吃两碗没问题。”前来就餐的刘师傅对尖草坪打卤面味道赞不绝口。

除了这些美味,来自我市10个县(市、区)百余种农特产品也在现场进行集中展示,包括迎泽区的牛奶鸡蛋和宁化府醋,晋源区的晋祠米酒,小店区的牺汤、玉露香梨,清徐县的紫林醋、水塔醋、美锦醋,以及一些老太原特色零食等,供大家品尝、购买。其中,迎泽区牛奶鸡蛋吸引了职工们的围观。“这款牛奶鸡蛋的钙、蛋白质、锌、铁的含量均超过普通鸡蛋,尤其是钙含量远远超过普通鸡蛋。”展区一位负责人介绍。

惟妙惟肖的葫芦镂空雕刻、栩栩如生

的金丝珐琅画、活灵活现的剪纸……现场,六类非遗展品吸引了大批职工竞相欣赏。

一张红纸、一把剪刀,几分钟就能剪出一幅肖像。在剪纸展示区,太原市工艺美术大师第四代肖像剪纸传承人孟艳萍的一手绝活引得大批职工围观。只见孟艳萍手持银剪、上下翻飞,几分钟,一副头顶如意的小猪剪纸就成形了,寓意为“诸事如意”。“现在有越来越多的年轻人对非遗文化感兴趣,作为传承人,我也在不断创新剪纸的图案和形式,让作品更贴近年轻群体的喜爱。”孟艳萍说,传统非遗文化的发展,离不开创新,要时常为传统技艺注入新的“活力”,拿出更多被市场认可的作品,才能将传统技艺更好地传承和发展下去。

50多家流动摊位进入便民市场

本报讯(记者 毕晶晶)“原来早上出门买菜,满地都是垃圾,臭烘烘的。现在一下子路就宽敞了,干净整洁多了。”龙康新苑居民靳水英说道。9月17日尖草坪区古城街道龙康街上人头攒动,50多家地摊摊主正推着摊车排队前往重新规划的临时便民市场。身着红马甲的街道、社区和城管人员正在从旁引导,在大家的共同努力下,被占用的龙康街重新变得通畅整洁。

龙康新苑住户集中、人流量大。以前,城管部门和社区曾多次组织人员集中

整治,但效果并不明显。大大小小的地摊也依旧活跃在街头,烧烤、啤酒成了许多市民的夜宵首选。“一到晚上街上就堵车,到处都是按喇叭的声音,在家都能听见,非常影响我们休息。”居民胡先生抱怨说。

为了积极回应民生诉求,按照“合理规划、规范引导”的原则,古城街道城建办和古城街道城市管理执法队联合龙康新苑社区开展“文明摆摊”行动,“咱们虽然有营业执照,但是不能一直占着人行道及盲道,这让大伙走路都不方便,还不能保证街道的环境卫生。”社区书记张颖慧带

领着工作人员耐心给摊主做工作。“搬了也好,以后有了‘临时摊位’,做买卖心里也踏实多了。”流动商贩余全生高兴地说。

通过此次行动,推进了文明城市、卫生城市的创建,营造了干净整洁有序的城市环境,周边居民纷纷点赞。下一步,龙康新苑社区将持续巩固好文明城市、卫生城市创建各项工作的优秀成果,让城市更加有序、更接地气、更有温度。

太原原创卫在行动

我市举办第十五届盆景艺术节

本报讯(记者 刘晓亮)中秋国庆两节将至,为营造快乐、和谐的节日气氛,由市园林局主办,市公园服务中心盆景公园承办的,以“盆景赋诗意图,秋色耀龙城”为主题的晋阳“秋之韵”太原市第十五届盆景艺术节,将于9月25日在我市唯一的仿江南园林风格的盆景公园内拉开帷幕。

据了解,本届艺术节活动从9月25日至28日共4天。展示内容以“树桩盆景、

树石盆景、山石盆景、艺术盆景”四大类盆景和根雕展览为主,分为5个展区,分别是盆景园南门入口的菊花展、盆景艺术展览馆、盆景园前园东侧、后园西侧和中厅展区4个展区的盆景展,全园共计展出菊花1800盆,盆景600盆30多个品种,根雕15件。其间,为着力提高和完善本届盆景艺术节的活动质量,除了盆景展览外,还会进行山石盆景现场制作、晋剧演唱会、抖

空竹表演和手工编织活动。

盆景艺术是中华民族特有的传统艺术,是我国园林艺术的珍品,具有悠久厚重的历史。晋阳“秋之韵”太原市第十五届盆景艺术节是按照市园林局“一园一品”活动的总体安排,在国庆前夕精心组织的,盆景公园进一步挖掘公园文化内涵,让市民游客在游园中欣赏精致盆景,为市民游客提供一个相互交流、共享文化的平台。

社区修管道 采取“微创手术”

本报讯(记者 李涛 通讯员 何艳兵)老旧小区里,敷设在地下的排水管道老化破裂,影响到居民正常生活。为避免大面积开挖路面,影响居民生活,9月18日,在建机巷社区的协调下,物业请来专业人员采取“微创手术”的办法,从一个小口进入,在狭窄的涵洞内完成了管道的拆除及更换。虽然过程很费劲,但减少了对居民出入的影响。这种人性化的施工方式,换来大伙的点赞。

彭西四巷26号院8号楼的地下室,最近一直漏水,散发着霉味。网格员刘玉霞接到居民反映后,马上来到现场。果然,室内很潮湿,地上有不少积水。物业人员反复排查,推测是下方的排水管道老化破裂所致。想要彻底解决,必须更换管道。若是按常规方法,先得开挖路面,才能维修。可这样做,会影响居民出入,后期修复路面也比较耗时。物业人员突然想起,地下有一处长条形的涵洞,贯穿各个单元,各种管线都敷设在涵洞内。大家商量后,决定打开一个小口,让抢修人员进入涵洞作业。

由于涵洞内常年不通风,可能存在有害气体,抢修人员穿戴了防护服、防毒面罩,带着工具进入。抢修人员在涵洞内,弯着腰,从4单元往1单元的方向缓慢前行。半个小时后,终于在2单元的下方找到了漏点,一截管道已经腐烂。

替换新管道不容易。由于洞口小,只能先在外面将新管道一段段切割,依次用“穿针引线”的方式送入涵洞内,再用PVC胶重新连接。经过连续几天的排查和维修,终于解决了漏水问题。