

政务服务便民热线：9月受理诉求68359件

12345

9月,全市政务热线共受理各类有效诉求68359件。其中12345受理市民诉求46038件,接通率98.04%,当场答复37166件,当场答复率80.73%;转部门办理8872件,已办结8817件,办结率99.38%;“双号并行”热线受理市民诉求22321件,现场答复率96.63%,办结率94.46%。生成的诉求工单中,以下热点问题投诉较多:一是疫情防控类诉求15423件,占33.50%,主要涉及核酸检测问题;二是城市管理类诉求10992件,占23.87%,主要涉及商业物业纠纷、通信业务争议;三是社会民生类诉求7772件,占16.88%,主要涉及社保欠缴问题。

从办件情况看,12345热线诉求办理情况总体较好,但荆州海事局按时签收率和及时办结率均为零。

2022年9月各单位办理情况

(2022.9.1—2022.9.30)

部门名称	任务总数	及时签收率	按时反馈率	满意率
沙市区	1510	100.00%	100.00%	99.73%
洪湖市	1237	100.00%	100.00%	99.83%
荆州区	1146	100.00%	100.00%	99.82%
监利市	447	100.00%	100.00%	99.77%
江陵县	412	100.00%	100.00%	99.75%
经开区	297	100.00%	100.00%	100.00%
公安县	261	100.00%	100.00%	100.00%
石首市	213	100.00%	100.00%	99.53%
松滋市	192	100.00%	100.00%	100.00%
纪南生态文旅区	133	100.00%	100.00%	99.24%
荆州高新区	53	100.00%	100.00%	100.00%
荆州市住房与城乡建设局	600	100.00%	100.00%	99.50%
荆州市交管局	344	100.00%	100.00%	100.00%
荆州市卫生健康委员会	222	97.30%	94.00%	100.00%
荆州市公安局	183	100.00%	100.00%	100.00%
中国移动股份有限公司荆州分公司	182	100.00%	99.50%	100.00%
荆州市人力资源和社会保障局	147	100.00%	100.00%	100.00%
荆州市教育局	140	100.00%	97.20%	100.00%
荆州市邮政管理局	117	100.00%	100.00%	100.00%
荆州市交通运输局	112	100.00%	97.60%	100.00%
荆州市银监局	111	100.00%	100.00%	100.00%
荆州市天然气公司	104	99.00%	98.00%	100.00%
荆州市医疗保障局	103	100.00%	100.00%	100.00%
荆州市生态环境局	100	100.00%	100.00%	100.00%
中国联通股份有限公司荆州分公司	93	100.00%	100.00%	98.92%
荆州市税务局	85	100.00%	100.00%	98.82%
荆州市住房公积金中心	84	100.00%	98.70%	100.00%
中国电信股份有限公司荆州分公司	81	100.00%	97.60%	96.29%
荆州市农业农村局	78	98.70%	97.50%	100.00%
荆州市供电公司	76	100.00%	100.00%	98.68%
荆州市保险行业协会	70	100.00%	100.00%	100.00%

注:1.数据调取时间为2022年10月19日16:00。
2.排序按照任务总数从多到少排列。
3.没有工单的部门不在此次考核之列。

部门名称	任务总数	及时签收率	按时反馈率	满意率
荆州市水务集团	70	100.00%	100.00%	100.00%
荆州市城市管理和执法委员会	70	100.00%	100.00%	100.00%
荆州市自然资源和规划局	68	100.00%	100.00%	100.00%
城发集团	52	96.20%	95.70%	98.07%
荆州市消防救援支队	37	100.00%	100.00%	100.00%
荆州市文化和旅游局	32	100.00%	100.00%	100.00%
荆州市公交公司	29	100.00%	100.00%	100.00%
湖北广电荆州分公司	29	79.30%	96.55%	100.00%
荆州市国资委	28	100.00%	100.00%	100.00%
荆州市市场监督管理局	23	100.00%	100.00%	100.00%
荆州市烟草专卖局	17	100.00%	94.40%	100.00%
荆州市民政局	13	92.30%	100.00%	100.00%
荆州市退役军人事务局	12	100.00%	100.00%	100.00%
荆州市水利和湖泊局	11	100.00%	100.00%	100.00%
荆州市经济和信息化局	8	87.50%	100.00%	100.00%
中国石化荆州分公司	8	87.50%	100.00%	100.00%
荆州市财政局	8	100.00%	100.00%	100.00%
人民银行荆州分行	6	83.30%	100.00%	100.00%
荆州市政务服务和大数据管理局	6	100.00%	100.00%	100.00%
荆州市残联	6	83.30%	100.00%	100.00%
荆州市商务局	6	83.30%	100.00%	100.00%
荆州市长城宽带	5	100.00%	100.00%	100.00%
荆州市发展和改革委员会	5	100.00%	100.00%	100.00%
荆州市应急管理局	5	100.00%	100.00%	100.00%
荆州市司法局	5	80.00%	100.00%	100.00%
荆旅集团	5	80.00%	100.00%	100.00%
地方金融管理局	4	100.00%	100.00%	100.00%
荆州市民族宗教事务委员会	3	100.00%	100.00%	100.00%
荆州市科学技术局	2	100.00%	100.00%	100.00%
荆州市扶贫开发办公室	2	100.00%	100.00%	100.00%
中国石油荆州分公司	1	0.00%	100.00%	100.00%
荆州市信访局	1	100.00%	100.00%	100.00%
荆州市档案馆	1	100.00%	100.00%	100.00%
荆州市妇联	1	100.00%	100.00%	100.00%
荆州市海关	1	100.00%	100.00%	100.00%
荆州市海事局	1	0.00%	0.00%	100.00%



热点答复

咨询驾驶证转移的问题

市民来电反映:诉求人是部队驾驶证,现需将驾驶证转移至荆州市,咨询如何转移,及转移需要提供哪些资料。

荆州市交管局答复:依据《机动车驾驶证申领和使用规定》相关条款,持军队、武装警察部队机动车驾驶证的人可向车辆管理所提交身份证明、《退出现役证书》、身体条件证明、部队驾驶证及《军车驾驶员基本信息登记表》申请换领对应准驾车型的机动车驾驶证,申请大中型客货车准驾车型(A1\A2\B1\B2)的需考试科目一、科目三,申请其他车型(C类)的免于考试核发。

咨询异地就医报销的问题

市民来电反映:诉求人亲属是公安县章庄铺镇双星村低保户,已参保农村合作医疗,需要在苏州就医,现咨询异地就医报销问题。

公安县答复:1.需办理异地住院转诊备案。通过“公安医保”微信公众号、国家医保服务平台APP、国家异地就医备案微信小程序、湖北政务服务网及鄂汇办APP等多渠道办理转诊转院手续,出院时可在定点医疗机构进行联网结算报销。2.异地门诊特殊慢性病报销流程。门诊特殊慢性病申报通过后,在公安县医保服务中心或指定申报门诊慢性病定点医院领取取特殊慢性病备案表,异地定点医院主治医生填写患者诊疗方案,并在异地定点医院医保科盖章,由公安县医保服务中心审批后,在此定点医院门诊发生的特殊慢性病医疗费用纳入医保报销。在门诊慢性病未开通联网结算时,患者及家属可携带就诊时的原始发票、费用清单、用药处方以及患者身份证和银行卡复印件,到公安县政务中心一楼医保综合窗口、乡镇医保工作站、村医保便民服务室办理异地医疗费用报销。3.异地住院报销政策。异地住院治疗的基本医疗费用,个人先自付20%后再按我市三级医疗机构报销比例报销(甲类65%,乙类先自付10%后再按甲类报销比例报销),并可以享受大病保险和医疗救助待遇,但省外就医无法享受倾斜救助(政策范围内个人自付费用超5000元以上的部分,再给予90%的倾斜救助,年度封顶3万元)。转诊备案成功后出院时即可一次性结算。



政策咨询

咨询注册护士资格证的问题

市民来电咨询:2015年,诉求人在湖北中医药大学高专学校考取护士资格证,后在中部战区武汉总医院实习,但护士资格证未注册,荆州市卫健委表示取得护士资格证3年内可以随时注册,3年之后的要到具有资质的医院进修3到6个月(荆州市第一人民医院、荆州市中心医院),咨询能否到其它城市具有资质的医院进修?

荆州市卫生健康委员会答复:根据《护士执业注册管理办法》规定,护士执业注册申请,应当自通过护士执业资格考试之日起3年内提出;逾期提出申请的,还应当提交在省、自治区、直辖市卫生健康主管部门规定的教学、综合医院接受3个月临床护理培训并考核合格的证明。按此规定,如3年之后进行注册,除荆州市第一人民医院、荆州市中心医院以外还可在省内卫生健康主管部门规定的教学、综合医院接受培训并考核合格,即可办理注册。

咨询生育三胎政府是否有补贴政策

市民来电咨询:诉求人是石首市桃花山镇桃园社区居民,咨询生育三胎政府是否有补贴政策?

石首市答复:政策解答:1.生育三胎是政策鼓励方向,目前省、市还没具体措施出台,待相应的措施出台,会及时宣传告知。2.湖北省计划生育条例规定,对符合法律法规规定生育的妇女,除享受国家规定的产假外,增加产假60天,其配偶享受15天护理假;3岁以下婴幼儿父母每人每年享受累计10天育儿假。产假、护理假和育儿假视同出勤,工资、奖金照发。

咨询松滋市生鲜冷库的补贴政策

市民来电咨询:诉求人准备在松滋市斯家场镇建生鲜冷库,咨询松滋市生鲜冷库的补贴政策?

松滋市答复:斯家场镇市长热线办公室向松滋市招商局、市商务局、市农业农村局进行了相关政策咨询。经咨询:注册有商贸企业,并符合省级申报标准,向市商务局申报补贴;成立县级合作社,并完成农用地设施用地审批,向农业农村局申报补贴。市农业农村局补贴标准为:新建通风库每平方米不高于90元,新建冷库每平方米不高于150元。

“创客青年说”直播访谈举行首场活动



主办:荆州市人力资源和社会保障局
承办:荆州市人才服务中心

本报讯(记者王子瑶 马骁 张梦瑶)创新创业能为一座城市的发展带来

活力。11月3日上午,2022年“才聚荆楚·风鸣荆州——创客青年说”直播访谈节目在楚文化数字产业园共享书吧首次亮相。

受主办方邀请,湖北省荷尖文化创意设计有限公司总经理孙艳敏、湖北三得利人力资源管理有限公司总经理王雅诗参加首场直播访谈,

两位90后大学生创客现场分享了创业经验。

该活动由市人社局主办,市人才服务中心、荆州日报社承办。此次直播访谈共推出5期节目,每期推送2位嘉宾。访谈以树立优秀创业典型为目标,紧紧围绕创业特色工作,旨在全面宣传大学生创客、返乡创业者,通过多渠道、

多形式、多视角、全方位精心组织宣传活动,突出展示荆州创业工作新举措、新成果、新突破,积极营造“大众创业、万众创新”的良好氛围。



“鸟中大熊猫”黑鹳现身石首长江洲滩

本报讯 近日,石首市野保志愿者在石首长江洲滩发现一群被誉为“鸟中大熊猫”的国家一级保护动物黑鹳。

在石首市南口镇白沙洲至古夹垸长江洲滩,一群黑色大鸟扑腾着翅膀落在芦苇丛里,它们在滩边觅食、嬉戏、打闹,闲庭漫步,姿态优美。

据石首市野保站工作人员介绍,

这群大鸟正是国家一级保护动物黑鹳,经过工作人员清点,此次现身的黑鹳数量共有82只。

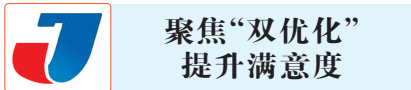
据了解,石首市长江洲滩水草丰美,鱼虾螺蚌众多,鸟类食料极其丰富。近年来,随着当地生态环境持续改善,前来越冬的候鸟越来越多,最多的一年仅黑鹳就发现了120多只。

(孙晓旭 车荣华)

市住建局:

有效沟通调解矛盾 提升服务改善民生

□ 马骁



“现在的物业公司管理方式很专业,服务也很到位!”看到小区里的面貌焕然一新,空地经过修整种上了花草树木,崭新的停车棚让业主停车更加便利,“红色物业”的系列宣传标语让人感到小区的欣欣向荣,家住沙市区护城河畔小区的李文华发自内心地为小区新进驻的物业公司点赞。

这一切,与市住建局积极协调化解矛盾,提升小区物业管理水平密不可分。

2020年10月,该小区业主委员会向所在社区提出更换物业公司的申请,并针对是否选聘新物业事宜,进行了意

愿问卷调查。社区在了解小区业主意愿的基础上协助业委会于2021年7月按程序选聘了新物业公司,但原有物业公司迟迟不愿退出。

“原来的物业公司根本没有尽到责任,小区业主反映的问题,他们从来不想着解决,这让业主们很闹心,与物业公司的矛盾也日渐加深了。”李文华说。

民有所盼,我有所应。在了解该小区业主的诉求后,市、区两级住建部门先后多次组织协调会议,调解小区矛盾,并邀请市物管中心及社区法律顾问做好政策法规咨询解答。2020年10月18日,社区组织开发商、业委会召开了小区物业移交会议。2020年11月20日,房地产开发公司与业委会签订了小区公共用房和设施设备移交协议,明确

了移交资料和内容,但双方均未按协议执行到位,导致新老物业仍不能顺利交接,社区又先后多次组织协商未果。

追根溯源,是原有开发商、物业公司、小区业委会均未按之前移交协议履行,且存在物业费未收取到位等问题。不收齐物业费就不退出,业主与物业之间的矛盾会变成一个死循环。如何化解矛盾,成为住建部门协调解决问题的重点。

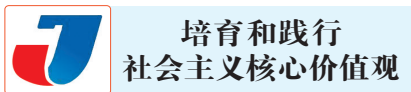
市、区两级住建部门与街道再次请业委会、业主代表和原有物业公司负责人进行多次磋商,经过多部门共同协调推进,2022年9月,护城河畔小区顺利完成新旧物业公司交接工作,荆州物业公司“红榜企业”荆州市鼎盛物业管理有限公司进驻护城河畔小区暂时代管

并提供物业服务。目前,该小区业委会筹备小组已经组建完成,等正式成立后召开业主大会决定是否聘请新的物业公司。

物业公司的“换代”,使护城河畔小区业主对小区以后的管理充满了信心。小区业主“点赞”是对于新物业进入的欢迎,也是对于小区新生活的美好向往,更是对政府、部门解决群众的“急难愁盼”的一种肯定。下一步,市住建局将将进一步巩固物业全覆盖成果,抓住市场监管源头、过程两条主线,强化物业服务监督管理,提升物业服务质量和行业人员素质,推动物业管理服务能力建设,把加强和改进住宅物业管理作为保障和改善民生、创新基层社会治理的重要举措,切实提升居民幸福感、获得感。

一封感谢信,揭开二十多年前的助学故事

□ 记者 刘蜜 通讯员 徐浜



“想到就要与税务局叔叔阿姨再次见面,此刻的心情就好像当年在泥泞的乡村小路上,叔叔阿姨送我上学时一样,很是期待和激动……”这是上海某高新技术企业项目总经理禹多日前送到松滋市税务局的一封信感谢信。

翻开信件,时光回到1998年。当时,禹多的姐姐以松滋市文科状元的成绩考上大学。但是,因家里负担不起这姐弟俩同时读书的费用,刚读初中的禹多被迫失学务工。

2001年春,正在松滋新江口孵化作坊打零工的禹多,接到了村里打来的电话。“听到助学的消息,我就一路飞奔回到了村里。”禹多介绍,这是他与税务局“蓝衣服”叔叔阿姨们的初次见面。

就在前一天,松滋市税务局数千干部下乡送猪仔时,恰巧听村支书聊起禹多家里的情况,当即决定要资助禹多重返校园。

第二天,禹多就背上了新书包,带着税务干部们共同捐赠的学费重返校园,重新开始了他的求学之旅。

“重返校园的机会来之不易,从初中到高中再到大学毕业,无论遇到什么困难和艰辛,我始终都记得最初那份亲情的

关爱和温暖。”禹多说,每次回乡探亲,看到村里的水泥路、县城的高楼,以及父老乡亲们那幸福的笑容,不禁感慨家乡这些年在脱贫攻坚路上取得的巨大成就。

细流涓涓汇大海,温情脉脉暖人心。从资助禹多上学开始,多年来,松滋市税务局在点对点乡村帮扶工作中,高度关注农村孩子特别是留守儿童的学习成长,现已累计为8所小学超400名学生送去助学关怀。

