

手指一点焦我办 民生诉求我来办

本报记者 冯新瑞

11月6日傍晚的修武县郟封镇东常村,落日余晖中,2公顷长势喜人的白菜,愈发显得青翠欲滴。

这2公顷即将成熟的白菜曾经面临滞销的窘境,如今却被焦作日报爱心助农团队提前“预定”,即将进入助农销售“绿色通道”。东常村地处修武、武陟两县交界,与焦作城区尚有40分钟车程之遥,但这片白菜从滞销到“预售”,东常村党支部书记、村主任常化聪却只用了“一个手指”的距离。

“通过焦作日报微信公众号,我看到了‘焦我办’平台上线的消息。”常化聪指着白菜地旁边一片正在翻耕的空地说,“我只是动动手指,发送了萝卜滞销的诉求信息,没想到真的接到了焦作日报社记者的电话。”

常化聪口中的记者,正是焦作日报爱心助农团队的负责人冯达凯。网名“冯班长”的他,在接到平台诉求之后,迅速将东常村萝卜的图片、价格信息上传到“焦报购物”微信小程序,仅仅一天时间,首批1万公斤萝卜销售一空。

萝卜的顺利销售,点燃了常化聪的信心。“感谢‘焦我办’,感谢焦作日报社记者!”

11月6日黄昏,距离第23个记者节到来还有一天多时间,常化聪当着走基层记者的面再次点开“焦我办”平台,一边表达他对平台的感谢,一边又发出了白菜滞销的诉求信息。

焦作日报爱心助农团队记者万干用手机刷新着平台,很快看到了后台管理人员的回复:“焦作日报全媒体记者将持续关注!爱心助农团队一直在行动!”

从发出诉求到得到回应,只有短短五分钟时间。

常化聪想不到的是,这五分钟时间的诉求转办中,还有太多太多时空连线的温暖,也有太多太多媒体融合服务的衔接。

这一条诉求信息的上传,在平台上会受到12345热线服务人员的关注,会受到焦作日报全媒体记者的关注,会受到市政务服务和大数据管理局的关注。

让常化聪更想不到的是,这条诉求信息还会在当天晚上时段登上《民生诉求“焦我办”互动平台简报》,这条作为典型案例的简报信息,会传递到市委、市政府主要领导的手中。民有所呼,必有所应。

10月31日上线的焦作市民生诉求“焦我办”互动平台,与人民群众带着与生俱来的亲近感。

市委、市政府始终关注着疫情防控和经济社会发展中百姓的“急难愁盼”,如何打通政企、政民之间的互动渠道?如何快速回应百姓诉求,更好地为企业和群众解难题、办实事?

这些问题的答案,无疑会成为让党的二十大精神在焦作落地见效的又一次生动实践。

您的声音我在听,排忧解难焦作行。

正是抱着这样朴素的心愿,按照市委、市政府部署要求,市政务服务和大数据管理局会同市应急指挥中心12345热线、焦作日报社等关联单位,拉开了持续5天的克难攻坚。

“10月29日建成民生诉求‘焦我办’互动平台,10月31日平台正式上线并向社会发布,在焦作日报、焦作广播电视台等媒体进行广泛宣传。”

这条清晰的时间线,凸显着市委、市政府对于尽快倾听民生诉求的急切期待。

平台上线,时不我待。

参与平台搭建的每一个人都知道,平台早上线一分钟,就能早一分钟听到群众的心声,早一分钟纾解百姓心中的疑难。

10月26日起,市大数据局、市应急指挥中心12345热线、焦作日报社等单位进行了多次研究,谋划了依托12345网站搭建民生诉求互动



焦作日报社新媒体中心编辑在线处理“焦我办”相关问题。

(本版照片除署名外均由本报记者万干摄)

“焦我办”平台,实现群众诉求“即接即办”、办理进度“一目了然”的基本思路。

一场从程序员“编程语言”向“百姓心声”的超时空对接,正式展开“连线”。

页面如何设计更亲民?诉求如何提交更便捷?流程如何设置更快捷?

5天时间,一次又一次的推敲,一次又一次的尝试,一次又一次的修改,都是为了完美呈现“焦我办”即刻上线、即可便民的服务功能,也是为了真正实现群众诉求“听得到、转得快、办得实”,转办事项“有人管、有人办、有人答、有人应”的互动效果。

10月31日,“焦我办”平台正式上线。当日8时许,焦作日报全媒体平台即通过微信公众号、视频号对平台的服务功能进行了推荐。

仅仅一个小时之后,50余条民生诉求信息便通过平台呈现在广大市民和网友面前。“我的弹窗如何解除?”

“天河公园附近有人占道经营,有关部门可否管理?”

截止至18时,平台上线10个小时,“焦我办”平台已经收到市民诉求161条,与“焦我办”联动的焦作日报全媒体热线8797000、焦作晚报新闻热线3909990接到市民打来的电话48条。

平台带着热线,热线也促“火”了平台。200余条信息的背后,是百姓对平台沉甸甸的期待。

平台上的百姓期待,如何转化成百姓满意、百姓点赞?

据有关部门负责人介绍,“焦我办”平台程序简单、操作方便、运行快速、落实高效的特点和多方合作、科学高效的运行机制,是转化的关键。而平台“7×24”小时倾听受理民生诉求、快速分转处理、快捷高效办理的便捷流程,也为民生诉求的快速办结,提供了保障。

手指一点“焦我办”,民生诉求“我来办”。运行8天来,百姓的“手指一点”背后,是如此温暖而火热的为民服务画面——

12345的工作人员在转接转办中迅速对接,焦作日报全媒体记者在看到诉求之后马上采访



焦作日报爱心助农团队在搬运助农白菜。

本报记者 万干 摄

连线……

市实验幼儿园南园何时招生的疑问解决了,小区里迟迟未建的燃气交费平台建好了,东常村滞销的萝卜、白菜,在“焦我办”、12345、焦作日报社共同搭建的平台上,进入热销的“绿色通道”了。

这一切,却显然只是“焦我办”初露峥嵘的一个缩影。

媒体融合时代,“焦我办”互动平台已然不仅是市委、市政府与群众的连心桥,更是纾解群众“急难愁盼”问题的综合诉求平台。而随着11月3日各县(市、区)融媒体平台、各机关企事业单位微信公众平台向“焦我办”平台打开链接端口,“焦我办”已经成为怀川大地“无处不在”的民生收集平台。

您的声音,我们真心在听!解您忧烦,焦作一定能行!

“焦我办”搭台、12345连线、焦作日报全媒体唱戏……“焦我办”平台每一次诉求的完

美解决,都成为焦作日报全媒体融合服务的探索实践。线上运营的“焦我办”,在线上线下的互动之中,在新闻媒体的牵线搭桥之下,迅速搭建了常态化疫情防控状态下群众与政府沟通互动的联络台、连心桥,构建了疫情特殊时期无接触、高效率的“高速路”“生命线”。

在这条“高速路”和“生命线”上,在“焦我办”互动平台一个平台、一支队伍、一屏展示、一套机制的运行体系之中,焦作日报社以焦作晚报记者、焦作网技术人员为班底打造的专业队伍,已经在媒体提前介入、深度融合中,为践行“四力”,找到了距离百姓最近的平台。

11月8日清晨,在常化聪的白菜地旁,焦作日报爱心助农团队的成员将在这里进行直播连线。

“焦我办”的温暖,将再一次通过媒体,从农田,走进百姓的心田。



《焦作晚报》“焦我办”版面图。(本报资料图)



↑焦作日报爱心助农团队工作人员为前来领取助农萝卜的市民答疑解惑。

→焦作日报爱心助农团队负责人冯达凯为爱心市民搬运助农萝卜。

“焦我办”催生一串串民生服务故事——

菜农呼声急 党报行动疾

本报记者 王颖

11月2日一早,在接到“焦我办”平台上的农民诉求之后,焦作日报爱心助农团队走进修武县郟封镇东常村,与农户一起抢收罐萝卜。

称重、分装、运输、领取……爱心助农团队每一位成员忙得像上了劲儿的发条。从一大早一直忙到了晌午,大家才得空吃上一顿饭。

“想到这么好的白菜即将烂在地里,我们真的不忍心!我也是农民的儿子,知道种地不容易。”焦作日报爱心助农团队负责人冯达凯

说。爱心助农,两头连着民生。一头是农民的生计,一头是百姓的餐桌。

日前,由焦作日报社和市应急指挥中心12345政务服务便民热线共同运维的焦作市民生诉求互动平台“焦我办”上线,快速回应解决群众急难愁盼的问题。受疫情影响,我市一些地方出现农产品滞销现象,农户的菜卖不出去,市区群众想买新鲜的大地蔬菜没有门路。焦作日报“您的声音我在听”爱心助农通道为农户敞开,全天24小时在线接听求助。

平台助力,销售更快!

“焦我办”平台上线之后,百姓的诉求更多,助农销售的速度更快,焦作日报爱心助农

团队的压力倍增,但大家的干劲却越来越大。

11月5日,焦作日报爱心助农团队全员放弃周末休息时间,将一袋袋15公斤的白菜从货车上卸下来。近7000公斤白菜,大家肩背手提,手磨出血泡也没喊过一句累。中午,为了争取更多时间运送下一批蔬菜,大家蹲在地上轮流吃几口盒饭就开始干活。

当日19时许,夜幕降临,领取白菜的市民陆续散去,焦作日报爱心助农团队还在与菜农沟通第二天的订单。

“‘焦我办’搭台,12345牵线,党报爱心助农唱戏,让菜农的心里暖暖的。”

“给焦作日报点个赞!”

……