

市12345政务服务便民热线

“出题自考”强韧热线 “穿针引线”绣好画卷

巩固脱贫攻坚成果 全面推进乡村振兴



本报记者 李辉

党委政府与群众的“连心桥”、社情民意的“晴雨表”、排忧解难的“减压阀”、营商环境的“助推器”和社会治理的“稳定器”……近年来，市12345政务服务便民热线（以下简称市12345热线）健全运行机制，实现便民服务一号响应、民意诉求接诉即办、主动治理未诉先办，全力当好“总客服”。

一呼即应 接诉即办

每天上午9时许，市12345热线当天接线量通常会超过800通，在此此起彼伏铃声和清脆快速敲击键盘声背后，是热线人的辛勤付出。

11月19日20时21分，市12345热线接到市民刘先生来电，反映孔明大道有铁皮倒在路上影响车辆通行。21时许，卧龙区热线工作人员到达现场，联系施工方拆除铁皮。次日凌晨2时许，道路恢复畅通。

“早上7时51分，我接到了市12345热线回访，中午我去看了，处理得挺好。”刘先生连连称赞。

近年来，市12345热线改进“接诉即办”工作机制，建议类工单立即交办，做到“当时交”；咨询、求助、投诉等紧急类工单，坚持热线联动到、部门联系到、市民知悉到的“三到”原则，做到“当日办”；对事件复杂、疑难诉求，通过现场督办、会议督办等方式，进行责任划分，做到“当周研”。

人库合一 高效精办

“一根热线，情牵两头，小热线反映的是大民生。”市12345热线负责人张鹏表示，“在保证效率和温度的同时，我们秉持热线多干活，为基层承办单位‘减负’的理念，不断在接得‘精’上下功夫。”

水电气暖、交通出行、社保政策……市12345热线以精细解答、精准转办、精心查办、精确办结为要

求，建强知识库，提升直办率，接线更有质效。“每个月我们都要向市12345热线中心报送知识库内容，涉及民生的内容提前报备。”市住建局工作人员感慨，“现在我们的压力减轻了，很多问题热线中心已经直接向市民解答了。”

有了知识库，还要对其进行分析、解读，将术语转换成市民理解的大白话。“为了服务好市民，我们每天都要进行学习。”市12345热线中心班长表示。

协同联动 合力共办

一些民生小事看起来是“一句话”的事，实际办起来却比较复杂，需要多个部门联动处理。

市民来电：“这里有两根线杆断裂，感觉挺危险，离学校很近，学生们马上就要放学。”城乡一体化示范区督查中心工作人员立即赶赴现场，发现涉事线杆牵扯到供电公司等多家通信公司，遂将情况上报至市12345热线中心。中心启动多方联动机制：广电公司对断裂线杆进行维修支撑，供电、移动、联通等公司对线缆进行归集整理，安全隐患消除。

道路积水、树木倒伏、水管破裂、停水停电……市民反映的一件件民生“小事”在紧急交办平台上即时编号联动，一个个部门到达现场

协调，一桩桩难题合力破解，为群众带来实实在在的获得感、幸福感。

主动出击 未诉先办

市12345热线综合运用会议督办、书面督办等，通过日报、周报、月报定期提醒预警热点民生问题，加速推动接诉即办向未诉先办延伸，“被动响应”向“主动出击”转变，通过一个个热线诉求“小切口”撬动城市治理“大课题”。

从1月份春运出行到5月份的中招、高考“静夜行动”，从9月份的教育医疗专题到12月份的农民工工资专题，市12345热线把握时间节点，提前解决群众的烦心事、操心事。

“8月份，市12345热线就约谈了我们，针对每月热线办理考评中存在的问题进行说明，要求供暖保障‘冬病夏治’。”国电投南阳热力有限责任公司工作人员说。

接诉即办是群众“出题”，热线及承办单位“答卷子”；未诉先办是热线“自考”，承办单位“应考”，群众“阅卷”。形式转变的背后，是以人民为中心发展思想的生动实践。市12345热线中心坚持“小热线、大民生”高站位，拧紧问题导向“绣花针”，强韧热线这根“线”，织密服务群众的“针脚”，“穿针引线”绣出基层治理好画卷。

我市20人8个集体获省司法厅表彰

本报讯（记者陈琼）11月28日，记者从市司法局获悉，省司法厅近日对全省人民调解工作先进个人、全省优秀人民调解委员会和优秀人民调解员进行通报表扬。我市20人、8个集体被省司法厅表彰。

据悉，在本次表彰活动中，方城县司法局小史店司法所殷玉存等4人获“全省人民调解工作先进个人”称号，南阳市医疗纠纷人民调解委员会等8个人民调解委员会获“全省优秀人民调解委员会”称号，宛城区茶

庵街道人民调解委员会袁爽等16人获“全省优秀人民调解员”称号。

近年来，全市各级司法行政机关和广大人民调解组织、人民调解员认真贯彻落实党的二十大精神，在社会基层治理和发展新时代“枫桥经验”的部

署要求，牢固树立“大司法行政”理念，扎实开展矛盾纠纷源头预防、排查预警、调处化解工作，为维护社会和谐稳定，服务经济社会发展，助力建设更高水平的平安南阳、法治南阳作出了重要贡献。②13



开足马力 促生产

南阳木兰家纺股份有限公司是一家专业生产家用纺织品的外向型企业，产品涵盖纯棉、麻棉、纯亚麻、竹纤维等上千个品种和花色，畅销40多个国家和地区，年创汇4000万美元。图为11月27日，工人在加紧生产出口产品。②13

本报记者 张峰 摄



产业链优化 竞争力重塑 价值链跃升 加快从制造大市向制造强市跨越

（上接01版）

三要抓大创新，换道领跑。建强创新平台，发挥好现有平台作用，紧盯前沿，多出成果，同时加快规上工业企业研发机构全覆盖。加速成果转化，推动更多创新成果在南阳市场化、产业化。开展创新产品综合推广场景行动，帮助新技术新产品拓展市场。引育高端人才，为产业发展提供高素质人才。

四要筑牢基座，数智赋能。增强信息支撑能力，加快实施中数数据中心等重点项目，统筹推进装备制造、食品加工等重点行业、龙头企业边缘数据中心建设。提升融合应用水平，引导企业大力发展智能制造，建设一批智能车间、智能工厂、智能制造标杆企业。围绕构建“1+3+N”智慧城市体系，加快建设城市“数字大脑”和企业云、政务云、民生云，统筹推进智慧交通、智慧能源、智慧教育、智慧医疗、智慧城管、智慧文旅等场景应用，建好智慧城市智慧驾驶舱。健全安全保障体系，筑牢“铜墙铁壁”。

五要生态循环，绿色转型。坚定不移“转”，加快建设一批绿色工厂、绿色园区、绿色供应链。大力发展战新产业、未来产业，前瞻布局智能汽车、家政服务机器人、柔性显示终端、AR/VR智能穿戴设备、3D打印等未来“五大件”。严格标准“控”，坚决遏制“两高一低”项目上马。降低用能成本，提升绿色能源占比。

六要创优服务，育强主体。提速“千企升级”，抓龙头型、链主型企业培育壮大，支持企业进行股份制改造，推进上市工作，加快形成一批核心竞争优势明显、引领作用突出的产业生态主导型企业。抓“专精特新”企业培育，推动更多优质企业尤其是制造业企业登陆资本市场。抓实“万人助万企”，最大限度降低企业成本、提升利润空

2023年10月环境质量排名通报

依据《南阳市市区、乡镇（街道）环境空气质量排名暨奖惩办法》《南阳市环境空气质量生态补偿办法》有关要求，现将2023年10月环境空气质量排名及生态补偿情况通报如下：

一、环境空气质量排名

（一）县市区环境空气质量排名 中心城区四区由好到差依次为：城乡一体化示范区、宛城区、卧龙区、高新区。

其他县市区由好到差依次为：西峡县、南召县、内乡县、淅川县、桐柏县、唐河县、镇平县、邓州市、郧阳区、官庄工区、方城县、新野县、社旗县。

（二）乡镇（街道）环境空气质量排名

中心城区乡镇（街道）由好到差依次为：新店乡、白河街道、七里园街道、王村街道、梅溪街道、光武街道、百里奚街道、新岗街道、五里堡街道、汉冶街道、车站街道、武侯街

道、姜营街道、卧龙岗街道、仲景街道、新华街道、张衡街道、溧河街道、七一街道、东关街道、枣林街道。

中心城区外乡镇（街道）前20名由好到差依次为：新野县前高庙乡、南召县崔庄乡、内乡县夏馆镇、内乡县板场乡、内乡县七里坪乡、西峡县太平镇、内乡县峡山乡、南召县太山庙乡、南召县留山镇、内乡县赤眉镇、内乡县马山口镇、内乡县余关镇、镇平县二龙乡、西峡县军马河镇、内乡县桃溪镇、内乡县瓦亭镇、西峡县丁河镇、南召县板山坪镇、镇平县王岗乡、南召县四棵镇。

中心城区外乡镇（街道）后20名由好到差依次为：社旗县朱集镇、卧龙区陆营镇、官庄工区赤虎街道、社旗县苗店镇、方城县博望镇、新野县五星镇、社旗县赵河街道、唐河县城郊乡、社旗县汉城街道、社旗县潘河街道、社旗县李店镇、社旗县桥头镇、社旗县太和镇、社旗县饶良镇、社旗县下洼镇、方城县凤瑞街道、社

旗县晋庄镇、社旗县兴隆镇、社旗县潘河街道、新野县汉城街道。

二、环境空气质量生态补偿情况

（一）县市区环境空气质量生态补偿情况 支偿情况：社旗县1440万元、新野县803万元、方城县438万元、高新区214万元、城乡一体化示范区43万元、官庄工区24万元、职教园区20万元、卧龙区6万元、镇平县1万元。

得补情况：西峡县1251万元、南召县775万元、内乡县315万元、唐河县260万元、淅川县211万元、邓州市102万元、宛城区61万元、桐柏县26万元。

（二）乡镇（街道）环境空气质量生态补偿情况

支偿情况：枣林街道20万元、新野县汉城街道20万元、社旗县潘河街道20万元、社旗县兴隆镇20万元、社旗县晋庄镇20万元、方城县凤瑞街道20万元、东关街道15万元、社

旗县下洼镇15万元、社旗县饶良镇15万元、社旗县太和镇15万元、社旗县桥头镇15万元、社旗县李店镇15万元、七一街道10万元、社旗县大冯营镇10万元、新野县汉城街道10万元、唐河县城郊乡10万元、社旗县赵河街道10万元、新野县五星镇10万元。

得补情况：新店乡20万元、新野县前高庙乡20万元、南召县崔庄乡20万元、内乡县夏馆镇20万元、内乡县板场乡20万元、内乡县七里坪乡20万元、白河街道15万元、西峡县太平镇15万元、内乡县峡山乡15万元、南召县太山庙乡15万元、南召县留山镇15万元、内乡县赤眉镇15万元、七里园街道10万元、内乡县马山口镇10万元、内乡县余关镇10万元、镇平县二龙乡10万元、西峡县军马河镇10万元、内乡县桃溪镇10万元。

南阳市生态环境保护委员会办公室 2023年11月27日

桐柏：吃「生态饭」 挣「绿色钱」

本报讯（全媒体记者杜福建 李彦 通讯员姚薇）11月29日，走进河南省桐柏县城郊乡吴湾村，只见山林深处，一排排蜂箱错落有致地排列着，蜜农们穿梭其中收割蜂蜜，忙得不亦乐乎。

“俗话说靠山吃山，我们吴湾村山林密、生态优，蜂蜜口感特别好，供不应求，不少村民靠养蜂走上了致富路。”吴湾村蜜蜂养殖户刘红立乐呵呵地告诉记者，“我家今年养蜂85箱，预计能割出2500斤蜂蜜，收入8万元没太大问题。”

吴湾村位于桐柏县城郊乡南部山区，山林面积2.4万亩，森林覆盖率达92%，是一个典型的山区村。虽然拥有良好的生态优势，但过去由于位置偏远、交通不便、产业单一，吴湾村的经济发展缓慢，村民的日子过得紧巴巴。

近年来，吴湾村发挥资源优势，重抓基础设施提升和产业发展，从一个偏远落后村发展为如今远近闻名的美丽乡村。

“我们这里植被茂盛，花卉资源丰富，气候宜人，养殖野山蜂具有得天独厚的自然条件，不少村民都有养殖经验。”吴湾村党支部书记石万红告诉记者，“养蜂投资少、见效快、收益高，是一个非常有潜力的绿色产业。”为鼓励群众发展蜜蜂养殖业，吴湾村相继成立了聚心、聚力农牧合作社，采取“村两委+合作社+农户”的发展模式，充分盘活林地资源，大力发展林蜂产业。合作社对村里出产的土特产进行整合、包装、加工、销售，提高了产品附加值，增加了群众收入。创建了吴湾村的公共品牌——别山集，产品有别山集牌珍珠花、野蜂蜜、山野茶等十余种，逐步打开了吴湾村土特产的知名度。截至目前，全村共有30家农户从事养蜂产业，蜂蜜年均产量达50吨，实现户均增收1万元左右。

就这样，吴湾村党支部、村委会因地制宜谋划产业，让群众吃上“生态饭”，挣上“绿色钱”，摸索出一个切实可行的发展思路。在这一理念的指导下，吴湾村大力发展以“茶、蜜、花、菌”为主的特色产业，蜜蜂养殖规模6000余箱，珍珠花种植面积达3000亩，发展野生茶园4000余亩，种植香菇近30000袋，多种产业竞相发展成为群众致富的新门路。与此同时，吴湾村深入挖掘本地“旅游+农产品”的产业潜能，着力打造生态休闲、观光旅游、美食品鉴、民俗体验为一体的产旅融合观光体验精品线路，推动乡村振兴和农旅融合发展，助力群众增收致富。全村现有农家乐、民宿、土特产店铺12家，当地村民通过售卖土特产、经营餐饮，进一步拓宽了增收渠道。

吴湾村的美丽蝶变只是桐柏县立足生态优势培育特色产业助推乡村振兴的一个缩影。作为山区县的桐柏，自然环境特点“七山一水二分田”，具有山大坡广、资源丰富、生态优良的独特条件，但经济发展也面临着区位、交通、技术、资金等因素的制约。近年来，桐柏立足实际，创新思维，加快产业结构调整步伐，大力发展山区农林特色产业，将良好生态资源转化为生态资产，探索出一条符合山区县特点的富民产业发展之路。目前，全县以茶叶、菌菜、花生、水果、中药材、林下种植养殖为主的特色产业初具规模，特色农产品种植面积80万亩以上，以生猪、大牲畜、山绵羊、蜜蜂、家禽为主的畜牧业总产值11亿元，为农民增收致富和乡村振兴打下了坚实基础。②13