

民生·民声

民声直达无回避 接诉即办有温度

□本报记者 马童 文/图

近日，在我市举办的第10期“您说我听·民声直达”领导干部接线日活动中，市政府副市长何克带领6家金融单位负责人走进市12345政务服务便民热线中心直播间，在1小时20分钟的连线时间里，现场接听并受理银行贷款、保险理赔、征信查询等领域民生诉求8件。每一通来电均现场得到悉心解答，并给出清晰明确的处置路径指引。本场直播累计吸引88.9万人次在线观看，收获点赞55.9万。不少市民在互动留言区为这种“直面问题不回避”的政务服务方式点赞。

近一年来，我市“您说我听·民声直达”领导干部接线日活动固定于每月首个工作日如期开播。市县两级党政负责人轮流走进市12345政务服务便民热线中心担任“首席接线员”，通过全媒体直播连线的方式，倾听群众诉求，回应民生关切。截至目前，该创新活动已连续举办10期，累计吸引超700万人次在线观看、参与互动，群众诉求整体满意率达99.1%，走出了一条高位推动、直抵末梢解决民生问题的“信阳路径”。

从去年10月首期活动启动至今，前9期接线日活动累计受理群众各类诉求647件，已全部完成办

理并反馈。其中641件获得群众满意评价，剩余6件复杂疑难事项正持续跟踪督办。从诉求处置类型来看，104件现场接听的来电中，103件已办结回访并获得群众认可；543件线下交办事项中，538件已完成闭环处置，切实实现了“接诉即办、办就办好”的工作目标。

10期活动覆盖了市县两级多名党政负责人，从常务副市长到各县（区）长，大家轮流走进接线现场。活动累计受理群众诉求近700件，清晰梳理出信阳群众集中关切的重点领域：住房建设类诉求占比最高，主要涉及延期交房、物业维修、小区配套设施不完善、不动产证办理难等；城市管理领域，群众对噪声扰民、占道经营、断头路建设滞后等问题反映强烈；教育配套落地、政府工程款拨付、农村基础设施提质升级等诉求也占有较大比重。

针对梳理出的各类共性问题，我市没有停留在“接一件办一件”的层面，而是深挖诉求背后资金保障不足、历史遗留积弊、跨部门协同不畅等深层次根源，针对性推出一系列破解难题务实举措：市县领导带头下沉问题一线开展现场办公；对全部受理工单建立专项台账，逐一明确责任人和办结时限；聚焦不动产证办理等群众急难愁盼事项，创新推行“容缺受理”机

制，坚持“群众无过错”导向，优先化解群众实际困难，后续再补齐完善相关手续；同步建立定期调度、跟踪问效长效机制，对复杂疑难问题持续攻坚督办，杜绝群众诉求“一转了之”。

这一创新工作机制得到河南省行政审批和政务信息管理局的充分肯定，并在全省予以推广。市12345政务服务便民热线中心负责人王瑞介绍，群众遇到烦心事，一通热线即可反映诉求，全程跟进处置反馈，契合当下快节奏的生活方式。

领导干部接线直播绝非“作秀”，而是真正打通为民服务“最后一公里”的务实载体。接线日活动通过“高位接件、公开监督、闭环督办”的全流程设计，不仅推动一大批群众急难愁盼问题落地化解，更倒逼干部转变工作作风、优化办事流程，实现从“接得住诉求”向“办得好实事”转变，逐步构建起“未诉先办、源头治理”的基层治理新格局，让群众的获得感、幸福感在一件件民生诉求妥善处置中持续提升。



7月17日，市12345政务服务便民热线中心话务员正在接线。

群众理赔遇梗阻 政企联动暖心办

□本报记者 马童

近日，浉河区居民朱靚在提取保险金时遇到难题。其母亲张连弟离世火化后，朱靚携带独生子女女证、户口簿、死亡证明等全套材料，前往位于市区八一路与东方红大道交叉口的中国人寿网点，办理国寿99鸿福终身保险身故保险金申领业务。不料提交的相关材料未获网点认可，朱靚一度认为遭到刻意推诿、刁难，万般无奈下拨打了市12345政务服务便民热线。巧合的是，当天正是我市“您说我听·民声直达”领

导干部接线日，分管金融工作的市政府副市长何克现场接听群众来电。

原来这份1998年9月17日生效的老保单，保额10000元，投保人与被保险人均为张连弟，保单登记受益人为“朱静”，但系统未留存受益人身份证号码、受益份额等信息。保险公司工作人员在系统核查后发现，保单载明的“朱静”与前来办理业务的朱靚暂无法直接判定为同一人；加之当日朱靚未携带父母的完整户口簿，网点柜员才告知其需补充亲属关系证明材料，并非有意增设办理门槛。

接到诉求后，中国人寿信阳分公司本着不让更多群众跑腿的原则，当日22时安排工作人员主动联系朱靚家属杨先生，预约次日上门核验服务。次日上午9时20分，该公司相关负责人带领运营服务部经办人员及当日经办柜员专程前往朱靚家中，现场调取记载完整信息的户口簿，核实确认保单所载“朱静”系朱靚曾用名，二者实为同一人。

工作人员现场通过“中国人寿寿险”APP，快速完成保单受益人姓名变更，补录此前缺失的身份证号及受益份额信息，同时对张连弟

名下另一份康宁终身保险提交身故保险金理赔报案申请。整套业务流程均在客户家中办结。

后续理赔流程推进顺畅，两份保单理赔业务全部办结，共计43500元理赔款当日全额划转至朱靚的账户。事后回访时，朱靚对保险公司高效处置问题的举措十分认可，对市12345政务服务便民热线的快速协调与暖心帮助表达感谢。这起险些陷入“证明循环”的理赔难题，最终用连夜响应、上门办结的务实举措顺利化解，成为酷暑时节政企联动、协同为民服务的生动实践。



光影润邻里 温情满社区

□本报记者 李凯

“一边吃西瓜一边看电影，在家门口就能感受热闹氛围，邻里之间也熟络不少，社区这场活动办得太贴心了！”昨晚，在羊山新区前进街道中冶尚园社区露天观影现场，居民们围坐在一起，对社区举办的夏日观影活动连连称赞。

为拉近邻里距离，丰富居民夏日文化生活，中冶尚园社区联合小区物业开展夏夜露天观影活动，为居民送上兼具红色教育意义与休闲趣味的光影盛宴，让社区温情服务落地见效、浸润民心。

夏日夜晚天气闷热，居民休闲去处有限，尤其是老年人、孩童大多只能居家纳凉，日常文化生活较为单调。此次露天观影活动精准对接群众夏夜休闲需求，把文化舞台搬到居民家门口，丰富群众夜间文化生活。

活动前期，社区工作人员提前布置观影场地、备好解暑西瓜，为居民营造了舒适清爽的观影环境。观影环节分为两部分进行，首先播放红色主题短片《信仰》，影片循着百年奋斗足迹，讲述不同年代共产党员坚守初心、无私奉献的真实故事，生动诠释共产党人坚定的理想信念和为民初

心。红色短片播放结束后，动画电影《西游记之大圣归来》准时放映，精彩剧情吸引了在场大人和孩子，现场不时响起阵阵欢声笑语。

“往年夏天吃完饭只能在家看电视、玩手机，如今下楼就能和邻里一同乘凉观影，孩子们也有了玩伴，整个小区都热闹起来了。”居民王女士坦言，露天观影活动搭建起邻里互动交流的平台，原本生疏的邻里围坐畅谈，增进情谊，小区邻里氛围愈发和睦。

整场活动温馨有序、氛围融洽。居民们品西瓜、话家常，孩子们嬉笑打闹、自在玩乐……一幅邻里和睦的美好画卷徐徐展现。此次活动将红色文化宣传融入休闲娱乐，在丰富群众文化生活的同时，传承红色精神、凝聚党群向心力。

“丰富群众精神文化生活，是社区民生服务的重要内容。”前进街道工作人员介绍，此次露天观影活动兼顾红色教育与休闲娱乐，切实满足居民夏日休闲需求。下一步，中冶尚园社区将聚焦居民需求，常态化开展形式多样、贴近群众的文体活动，不断增进邻里感情，打造和睦温暖、文明和谐的宜居社区。

夜诵传经典 书香惠万家

□本报记者 张勇

“春江潮水连海平，海上明月共潮生……”为传承中华优秀传统文化，丰富青少年夜间精神文化生活，近日，平桥区明港镇新时代文明实践所成功举办“夜诵·经典”主题诵读活动。清脆悠扬的诵读声萦绕耳畔、意蕴悠长，营造出浓厚的书香氛围。

活动现场气氛热烈，欢声笑语此起彼伏。孩子们在特邀指导老师的带领下，个个精神饱满，神采飞扬，全身心投入经典诵读。大家齐声诵读经典名篇《春江花月夜》，字字铿锵、声声悠扬，在沉浸式诵读中品读诗词之美、感悟文化底蕴、汲取经典力量，真切领略中华优秀传统文化的独特魅力与深厚内涵。

“参加‘夜诵·经典’活动后，孩子的变化特别明显！”陪同孩子前来的王女士由衷感慨，以往课余时间，孩子总沉迷电子产品，缺乏自主阅读的

习惯。自从参与“夜诵·经典”活动后，孩子不仅养成了良好的阅读习惯，语言表达能力和专注力也得到明显提升，真正实现了在诵读中积累、在书香里成长。

据了解，明港镇始终坚持文化惠民理念，以新时代文明实践所（站）为文化主阵地，精准对接群众精神文化需求与青少年成长教育需求，已连续5年举办80余场“夜诵·经典”主题诵读活动，惠及辖区群众4500余人，有效推动优秀传统文化扎根基层、浸润民心，切实打通文化惠民“最后一公里”。

明港镇党委相关负责人表示，将持续加强新时代文明实践阵地建设，不断丰富活动载体、创新志愿服务模式，常态化开展青少年文化培育与文明实践系列活动，以中华优秀传统文化涵养文明乡风，持续提升群众精神文化获得感、幸福感，为全镇精神文明建设注入持久文化动能。

关于开放人防工程及地下空间
设置便民服务点暨避暑纳凉的公告

为更好地体现人防工程服务于民、服务社会的根本职能，从7月15日起，市国动办将开放部分人防工程和地下空间，设置便民服务点供广大市民避暑纳凉。

开放时间：7月15日至8月31日 8时30分至18时30分

开放地点：浉河区茗阳阁广场人防工程，平桥区丽宝广场人防工程，平桥区西亚城人防工程，羊山新区大信桂竹园西亚超市人防工程。

特此公告

信阳市国防动员办公室
2026年7月15日

