

# 聚焦“三个坚持”，消费环境持续向好

商河县12315效能评估评价量化评分连续20个月排名济南第一位

通讯员 李雪晴

去年以来，商河县市场监管局认真贯彻以人民为中心的发展思想，坚持“一把手”主抓、“一盘棋”部署、全天候处置的工作措施，强化责任落实，健全运行机制，优化办理流程，切实提高为民服务效能，全面提升消费者权益保护水平，全县消费环境持续向好。自2022年1月至2023年8月，12315效能评估评价量化评分连续20个月排名济南市区县第一位。

坚持一把手主抓，强化责任落实。

制定《商河县市场监管局热线办理工作管理办法(暂行)》，明确投诉举报处置是一把手项目，主要负责同志亲自抓负总责，每月听取工作汇报，每季度召开专题分析会，对存在的问题逐一进行集体分析研判，确定改进措施和完成时限；与上级业务部门、县热线办理部门、县消协成员单位加强沟通协调，争取全面配合与支持，全力营造良好的外部环境；实行科室队所负

责同志责任制，按照属事属地原则直接抓，对复杂案例实行联合办理或跨区域办理，切实保证处置效率，力争一次处理到位；对于今年暑期投诉举报信访反映集中的校外培训收费问题，分别于8月14日、21日、22日协调公安、信访等8个部门召开专题会议，联合约谈相关企业，一次妥善处置了129起投诉举报信访工单，取得了良好的社会效果。

坚持一盘棋部署，健全运行机制。

进一步加强队伍建设，配齐配强工作力量，消保工作专职人员由3人增加至7人。逐步完善日提醒、周调度、月通报、季分析工作机制，每日提醒临界工单，每周调度重点工单，每月通报各科室、市场监管所办理情况，每季度对投诉举报特点趋势进行分析汇总；定期开展业务培训，动态更新12315知识库，规范工作人员答复用语、工单回复格式内容，不断提高工作人员政策法规水平，提升消费维权服务质量；健全一般投诉市场所

调处，重大投诉县局主导调处，疑难热点投诉相关部门合力调处的消费纠纷多元化解机制。

坚持全天候处置，优化办理流程。

坚持“有诉必接、接诉即办、快速回应”的工作理念，诉求受理不“掉线”，化解纠纷不拖延，坚持24小时在线、节假日无休，365天在岗；优化办理流程，实行内部整合，将举报投诉、信访工作集中到消保科（消费者投诉中心），实行一口受理、一口分流、一口督办、一口回复，第一时间精准分流，全程跟踪督办，确保快转快办快结；完善以12345、12315平台和消费者投诉举报中心为主，信件、网络投诉为辅的消费投诉渠道，做到一般纠纷即调即解，小事不过夜、大事不过三，疑难纠纷当周解答答复。2022年以来，共受理12315举报投诉咨询3778件，投诉按时初查率、投诉按时办结率、举报按时核查率均达到100%，指标评价均为满分，为人民群众挽回经济损失243762.21元。

□街镇新闻

郑路镇：

**聚焦群众需求开展宣讲活动**

通讯员 张婧

今年以来，郑路镇深入贯彻落实党中央和省委、市委、县委关于宣传思想工作的各项决策部署，以群众需求为导向，广泛开展各类宣讲活动，在践行社会主义核心价值观中融入村风民风，不断推动宣讲活动进机关、进农村、进企业、进校园，将理论学习与实践活动做到深度融合，着力打造理论宣讲新高地。

吸纳多方力量，持续优化队伍结构。坚持广招贤能固根基，建立健全镇、管区、村三级宣讲网络。持续充分挖掘、广泛吸纳党员干部、乡村骨干、模范典型加入理论宣讲队伍，及时充实人员力量，增加理论宣讲团队阵容厚度，推出了一批常年活跃在群众身边的宣讲骨干。9月份以来，领导干部宣讲团、村党支部书记宣讲团、百姓宣讲团先后在郑路镇管区、褚集管区和常王管区等的18个村组织开展多场农村书屋阅读宣讲活动，每场宣讲活动涉及党员群众百余人，现场群众反映强烈，纷纷围绕宣讲内容畅谈人生经历、理想感悟，并称要把书本中学到的知识转化为推动工作的有力干劲，逐渐在全镇形成爱读书、读好书、善读书的浓厚阅读氛围。

聚焦群众需求，不断丰富内容形式。坚持“群众在哪里，宣讲就到哪里”的原则，持续关注民生诉求，不仅通过民主生活会、议事学习日、村党支部大会等时间节点开展集中学习，引导广大群众读原著、学原文、悟原理，还在各镇街、乡村广泛开展形式多样、内容丰富的主题宣讲活动。近日，郑路镇依托镇文化广场、村健身广场等场所，组织鼓子秧歌非遗传承人和民间艺术团体，积极开展民族团结进步宣讲系列活动，把民族政策宣传与2023年度“一村一年一场戏”文化惠民演出活动相结合，联合郑路镇庄户剧团带来快板、吕剧、京剧、迷戏等20余个形式多样的优质节目，用群众喜闻乐见的形式加强了理论宣讲，为广大群众在家门口奉献了一道道脍炙人口的“文化大餐”，在全镇掀起了理论宣讲新热潮。

打造郑路之声，持续加大传播力度。深入实施理论宣讲品牌化战略，持续打造郑路之声。近年来，镇党委、政府积极组建全国“两会”理论宣讲团，以镇主要负责同志为团长，镇党委领导班子和优秀村党组织书记为成员，邀请优秀村党组织书记、乡贤、致富带头人等为代表，持续讲好“郑路之声”。连日来，郑路镇聚焦当前重点工作落实，持续开展政策进机关宣讲活动，并让全民国防教育等专题宣讲活动走进农村、走进校园、走进企业，为打造“全优郑路”注入了新的鲜活动力。

张坊镇：

**开展垃圾分类志愿宣传活动**

通讯员 闫晓礼

为深入推动辖区垃圾分类工作，提高群众环保意识和生活垃圾分类处理的能力，10月10日，张坊镇垃圾分类志愿者参与垃圾分类看桶、护桶、守桶志愿服务。

为保证活动效果，开展活动前先要求志愿者熟知垃圾“四分类”常识。在每个分类投放点都安排了1名志愿者固定值守，对不想分的村民进行宣传和劝导，对不会分的村民进行了手把手的示范，带动群众主动分类、正确分类、精准分类。

通过志愿者在桶边督导、宣传，双管齐下，不仅让群众加深了对垃圾分类知识的了解，引导其从自身做起，从日常生活中做起，还促进带动了身边的每个人都积极参与垃圾分类，营造了“人人都是志愿者，垃圾分类齐参与”的良好氛围。

## 商河县城管局多措并举高水平推进城乡环境提升

通讯员 赵玲华

为打造“日清日新、洁净有序”的城乡环境，商河县城管局进一步强化环卫保洁举措，统筹城乡全面协调发展，聚焦重点领域、关键环节，全力推动城乡环境综合治理提档升级，让城乡宜居更宜业，擦亮乡村振兴“底色”。

“一体化”保洁，实现城区保洁无缝对接。

对城区道路采取“人工巡回捡拾+机械化清扫”模式开展联合作业，对有条件的机械化作业的主次干道进行机械化洗扫，将主次道路公交站牌、隔离护栏、烟蒂柱、果皮箱、绿化带等城市家具全部纳入保洁范围，并利用小高压清洗车对人行道、路沿石、城市家具等进行冲洗，做到“湿扫道边，冲洗到角”，不断加强以道路为载体的城市家具一体化综合保洁；对机扫作业盲区，环卫工人采取“集中普扫+巡回捡拾”相结合的作业模式，对责任区域的垃圾进行“横到底，纵到底”的全面保洁和动态巡回捡拾，并向保洁边界以外延伸，确保保洁边界无空档，不留盲区。

强化“门前五包”责任落实，充分发挥“星级单位”的示范带动作用，鼓励临街单位及商户争当标兵，不断巩固治理成果，全力为辖区居民打造干净整洁的生活环境。同时，加强公厕精细化管理，采取“定人、定岗、定责”原则，对城区73座公厕进行全方位、无缝隙保洁管理，彻底清理卫生死角，最大程度减少异味，为市民提供洁净、舒心的如厕环境。

城乡统筹，实现垃圾分类全域覆盖。

全县所有居民小区、村庄已经全部完成“撤桶并点”工作，所有村庄实现了“一村一点”（即一个村一个投放点），居民小区生活垃圾投放点由原来的1547处合并至目前的245处，新建和改造垃圾分类房（亭）138处。目前，主城区部分居民小区试行“智能化3.0”智慧管理模式，以智能摄像头代替桶员，利用远程智能监控和语音系统督导居民分类



“一体化”保洁，实现城区保洁无缝对接。



城乡统筹，实现垃圾分类全域覆盖。

投放，并将智能监控系统接入全县数字化城市管理平台，充分掌握居民小区的分类情况，既提高了分类监管效率，又降低了人员成本。今年1-8月份，全县生活垃圾总量为8.7万吨，其中厨余垃圾分出量为1.2万吨，有害垃圾分出量为1673.4公斤。

完善体系，农村环卫实现提档升级。

商河县城乡环卫市场化运作日趋完善，“政府监管、市场运作、镇为主体、分类实施”的城乡环卫一体化模式不断深化，在县域范围内建立起“村收集、镇转运、县处理”的城乡生活垃圾收运处理体系，蹚出了一条可复制、可

推广的农村环卫作业“商河模式”。全市首创的农村生活垃圾“上门收集”商河模式，已经实现了全县900余个村全覆盖，共配置上门回收车1425辆，进一步完善了垃圾分类收运体系。

针对农村地区厨余垃圾收运能力不足的问题，积极改革创新，通过建设厨余垃圾中心村驳运点，采用“集中收集、定点清运”模式对厨余垃圾进行收运，并将所有驳运点升级改造为垃圾分类房。截至目前，全县共合理设置厨余垃圾驳运点149处，进一步减少了运输点位，缩短了运输距离，提高了收运效率，补齐了前期农村厨余垃圾收运能力不足的短板。