



# 12345 市长热线 切实解决群众难题

全媒体记者 崔圣驰

近年来,我市12345市长热线坚持把企业和群众满意度作为衡量工作成效的根本标准,化解企业、群众的“急难愁盼”,把推动热线高质量发展作为推进城市治理体系和治理能力现代化的重要抓手,助力建设人民满意的服务型政府。

## “数字”有力量

记者在12345市长热线获悉,6月份,我市12345市长公开电话办理《国务院“互联网+督查”平台群众留言》承办单12件,全部办结;《中国政府网网民留言》6件,办结5件,还有1件正在办理;《吉林省政务服务热线转办平台》1585件,办结1575件,10件正在办理;《省长信箱》11件,全部办结;《市长信箱》35件,全部办结;《人民网领导留言板》36件,其中市委书记留言板块24件,市长留言板块12件,全部办结。

## 接诉即办有速度

“您好,请问有什么可以帮您?”“您好,不要挂电话,我立刻为您查询……”“收到,我们会尽快通知相关部门进行核实处理。”我市12345市长热线一头连着政府,一头连着群众、连着民生、连着民心,是政府听民声、察民情、解民忧的全新载体和宽广平台。

——双辽市政府协调解决借用水井灌溉问题。双辽市卧虎镇大富村一村民打电话反映,其家耕地紧邻贺家村,因其耕地内无水井,天气干旱,希望可以使用

6月份共受理群众求助、投诉、举报、咨询和建议等问题30203件,办结30177件,26件正在办理,办结率99.9%。其中属于社保问题4491件,占14.9%;建住问题3822件,占12.7%;行政执法问题2430件,占8.0%;交通问题1897件,占6.3%;水、电、气问题1547件,占5.1%;医保问题1439件,占4.8%;住房公积金问题862件,占2.9%;消费纠纷问题711件,占2.4%;城市卫生、环境污染和“三农”等其他问题13004件,占43.1%。

贺家村的水井对作物进行灌溉,以便作物正常生长,但自行沟通贺家村未果,要求帮助解决。经双辽市卧虎镇政府沟通协调,贺家村同意用其水井进行灌溉。

——伊通满族自治县解决退费问题。伊通居民打电话反映,其5年前在伊通中国黄金店铺购买了5000元的黄金首饰,商家承诺5年后原价回收,但现在在该店铺改名为老庙黄金店后不给反映人退费,要求帮助解决。经伊通满族自治县市场监督管理局执法人员处理,商家为

其进行了全额退费。

——铁东区政府解决施工完成后围挡未拆除影响店面经营问题。铁东区一马路一商户打电话反映,其店铺前的路段已施工完毕,但围挡一直未拆除,严重影响店铺经营,要求解决。经铁东区住建局现场踏查,安排人员对围挡进行了拆除。

——市公安局解决上传车辆电子档案问题。市民李某打电话反映,其想要将车辆过户到甘肃庆阳,但庆阳市的交管部门一直没有收到该车辆的电子档案,导致无法办理,要求帮助解决。经催办,市公安局交管支队将反映人车辆的电子档案进行了

上传,问题得到解决。

——市市场监督管理局解决退货退款问题。市民打电话反映,其5月1日在铁东区三马路步行街鸿星尔克专卖店花费386元购买运动鞋,回家后鞋子网面破损,自行联系商家不给退费,要求帮助解决。经市场监督管理局东三分局执法人员处理,商家为其进行了退货退款。

——市住建局解决路灯不亮问题。铁东区三马路北二纬与北三纬之间的地炉子商户打电话反映,其家店铺前的路灯损坏多日,影响居民夜间出行,要求尽快维修。经市住建局路灯维护所维修,路灯恢复了正常照明。

## 为民解忧有温度

6月中旬,一些市民在12345市长热线上面提了宝贵的意见。

在仁兴里街区附近增设公厕。近期,有市民反映仁兴里街区每天游客众多,但附近公厕较少,导致有人到附近的小区楼道内随地小便,影响环境卫生。市民建议在仁兴里街区周边增设公厕,提高街区公共卫生环境服务水平。

占道经营问题应加以整治。一段时间以来,地摊生意活跃在街头巷口,在催旺城市烟火气的同时,占道经营问题也时常发生。市民建议责任部门对摊点进行规范管理,规划适宜地带

经营,创造有序的经营环境。

应加强出租车服务质量。近期,市民投诉出租车问题较多,如运送途中擅自拼客、绕路、未按照乘客指定地点停车、司机态度不好等。市民建议责任部门加强管理,提高出租车服务水平,不断增强市民出行的满足感和安全感。

一条热线,情牵两头。接下来,12345市长热线将继续发挥解民情、集民智、维民利、聚民心的作用,确保群众反映的问题事事有回应,件件有落实,让群众收获更多的幸福感与安全感。

# 扎实开展夏季防火 筑牢居民安全防线

市消防救援支队全方位开展夏季防火宣传



本报讯(全媒体记者 王冬雪 通讯员 岳维政)为进一步夯实消防安全宣传基础工作,提升社会群众消防安全素质,近日,市消防救援支队坚持以“五进”为主线,开展多形式、全方位的消防宣传工作,助推夏季消防宣传工作纵深开展。

以“进企业”宣传为支撑,在“便捷”上用力。支队采取“检查+培训+宣传”的工作模式深入辖区企业进行帮扶指导,将“消防课堂”搬进企业,针对性宣传消防法律法规、消防常识;指导企业开展消防安全“四个能力”建设,督促企业开展“三提示”工作,确保员工会报警、会扑救初起火灾、会疏散逃生自救,切实增强辖区企业危机感、紧迫感和责任感。

以“进家庭”宣传为主导,在“传播”上发力。消防宣传服务队采取主动上门服务的方式到辖区居民家中,向群众宣传防火常识、逃生自救常识、灭火常识,重点针对“空巢老人”、特殊群体家庭开展“提示服务”,提示居民“睡前关电气、生火做饭不离人、卧床不吸烟、小孩不玩火”,发放“家庭消防安全”手册,真正把“预防为主、防消结合”的理念扎根群众心中。

以“进校园”宣传为重点,在“兴趣”上着力。支队联合教体局,下发了消防安全教育暑期专项行动的通知,期间,以“互动+体验”的方式广泛发动校内、校外消防安全辅导员以暑期校园安全为主题,多次深入各中小学,使学校师生在轻松愉快的授课过程中既学到了消防知识,又掌握了火场逃生自救的方法。

以“进社区”宣传为常态,在“影响”上聚力。支队组织消防宣传服务队、消防宣传志愿者深入社区开展消防安全宣传“进社区”活动,现场讲解日常防火注意事项、疏散逃生方法、灭火器使用等消防安全常识,组织社区居民开展疏散逃生演练。同时,在各社区张贴消防安全警示标语,在社区居委会、警务室摆放有关消防书籍和家庭防火、灭火常识卡片,利用新媒体定期播放火灾案例等消防安全教育片,进一步提升群众整体消防安全认知水平。

以“进农村”宣传为延伸,在“服务”上出力。支队结合农村的实际情况,村民的生活习惯,开展消防宣传“进农村”活动,告知村民正确拨打火警电话、家庭防火等防火常识,并通过村委会大喇叭定期进行消防安全知识宣传。同时,利用重大节点等将消防宣传车开进农村街道,通过播放典型火灾案例,设立消防知识咨询台,发放消防安全消防宣传资料等,积极营造全民防火的良好氛围。



日前,我市住建部门组织施工人员对市内部分人行道砖体老化、破损、松动路段进行修复。图为施工人员正在铺设人行道方砖。

全媒体记者 孙莹 摄

# 接送的是顾客 传递的是新风

全媒体记者 孙莹 见习记者 冀雨欣



送还乘客遗失物品,免费接送考生……我市出租车行业好人好事层出不穷,蔚然成风,他们用自己的实际行动把文明新风传递到城市的每一个角落,成为我市服务窗口的一道亮丽风景

线。出租车司机张元就是其中一位。

张元从事出租车司机行业已经近20年,在日常出车中,多次捡到手机、钱包等物品,每次都都将物品完好地归还给失主,得到乘客的大力称赞。

一次,张元在乘客下车后发现,车座上遗落一袋药品和一个手提包,手提包中有一部手机,考虑到这位乘客刚好是在医院附近上的车,并且药物属于急需品为尽快将物品交还给失主,他就到医院附近跑活,并时刻留意手机是否有来电。过了一会,手提包的主人便打来电话,张元接通电话后,了解到是失主王女士在下车时由于东西太多,将药品

和手提包遗忘在车上。随即,在与王女士确定了归还地点后,他第一时间赶到,将药品与手提包交到王女士手中,经过清点王女士表示所有东西都完好。“多亏了这位好心的司机,当时发现东西落在车里了,可把我急坏了,真是非常感谢。”急需的物品失而复得让王女士激动不已,向张元连声道谢。

还有一次,一位乘客将一万元现金落在车上,由于现金是用黑色塑料袋包好的,掉落在了副驾驶座下。起初,张元并没有发现,后来失主经多方联系找到他,经过他仔细检查后,在车座下面发现了物品。找到

包裹后,第一时间将现金归还到失主手中。张元说:“出租车司机时常会遇到乘客落东西的情况,有些乘客下车付完钱就走,会忘记放在车座上的物品,我每次都会提醒乘客,拿好物品下车,别遗忘东西。以后我会一如既往地认真做好自己的本职工作,奉献一片爱心。”

张元是我市众多出租车司机的缩影,他们秉承着“全心全意为乘客服务”的理念,用爱心传递温暖,用实际行动弘扬中华民族传统美德,展现了行业的良好风尚,不断提升着整座城市的文明程度。

# 民生,于细微处做大文章

## 街谈巷议

江苏南通市公安局交警支队近日在市区临路公厕附近设置了27处共54个路侧限时停车位,停车位限时停车15分钟,以解决司机如厕“最后一米”的停车烦恼。不仅南通,据媒体报道,重庆、长沙、贵阳、陕西宝鸡、贵州凯里、浙江萧山等地近两年也设置了“如厕临时停车位”。

醒目的亮黄色车位,近在咫尺的公共卫生间,这是城市向每一个匆忙的人释放的小小善意。而这份看似细微的善意,一旦对应上驾驶人的“内急”,那就是着急的事儿。小处不小,背后是城市的盲点、社会的痛点、民意的诉求点。

从南通市停车如厕泊位分布图看,27

个点遍布全城,据介绍,这些点位是听取了出租车司机、市民的建议,经交警部门实地勘察后确定的,既兼顾点位合理分布、司机如厕方便,又尽量避免占用主干道和主要交叉路口,保证道路正常通行。

决策过程也耐人寻味。今年6月初,有司机和游客向当地的交通节目反映,有时候开着车,忽然想如厕,但城区厕所附近很难找到临停车位。节目组将这一情况反馈给交警部门后,交警部门闻警即动,7月中旬即完成了选址、划线工作,正式投运。

由此可见,南通市这个决策过程,很好地体现了政府治理中的开放、互动和创新精神。问题出在基层,声音来自民间,政府积极听取这些声音,正视这些问题,并主动回应社会关切,真正把事儿做到了老百姓的心坎上。

2021年5月,国务院办公厅转发《关于推动城市停车设施发展意见的通知》,鼓励开展停车资源共享工作,支持机关、企事业单位在加强安全管理的前提下,率先向社会开放停车设施。随之,国内很多城市纷纷向社会开放机关、企事业单位的停车位,并倡导临街的机关单位开放内部厕所。

这些积极的举措,激活了“沉睡的”车位资源,为前来办事的群众提供了极大方便,也一定程度上缓解了城市日益加剧的停车难题。然而,服务民众只有进行时,没有终点,像南通这样,把停车与如厕的解决方案衔接在一起,显然想法更深了一层,做法更进了一步。

政府公共服务链接起停车与如厕这两个环节,其触及的,看似是一个具体的诉求,实则唯其具体,反而具有了

广泛的价值。政府社会治理的出发点和归宿,均是为人民服务,让广大群众共享改革发展的成果。任何困扰民生的堵点、痛点、盲点,都应该及时纳入政府治理视野,并在与民众的互动中寻求解决。这中间,一要“看得到”,二要“有办法”。这就需要政府树立服务理念、倾听百姓的意见,更关键的,是真正换位思考,站在出租车司机和办事群众的角度来看待问题。

当下,城市治理已成为社会治理的“主战场”,推动实现城市治理现代化,是推动治理能力和治理体系现代化的子命题之一。充分发挥社会治理的主动性、打造服务型政府,需要我们的城市管理者学会下“绣花”功夫,学会在人文细节上做文章。这样的细节连缀起来,才会是一篇群众满意的“答卷”。 (胡印斌)

# 《中国公民健康素养——基本知识与技能》

## 二、健康生活方式与行为

- 41.应该重视和维护心理健康,遇到心理问题时应主动寻求帮助。
- 42.勤洗手、常洗澡、早晚刷牙、饭后漱口,不共用毛巾和洗漱用品。
- 43.根据天气变化和空气质量,适时开窗通风,保持室内空气流通。
- 44.不在公共场所吸烟、吐痰,咳嗽、打喷嚏时遮掩口鼻。
- 45.农村使用卫生厕所,管理好人畜粪便。
- 46.科学就医,及时就诊,遵医嘱治疗,理性对待诊疗结果。
- 47.合理用药,能口服不肌注,能肌注不输液,在医生指导下使用抗生素。
- 48.戴头盔、系安全带,不超速、不酒驾、不疲劳驾驶,减少道路交通伤害。
- 49.加强看护,避免儿童接近危险水域,预防溺水。
- 50.冬季取暖注意通风,谨防煤气中毒。
- 51.主动接受婚前和孕产保健,孕期应至少接受5次产前检查并住院分娩。
- 52.孩子出生后应尽早开始母乳喂养,满6个月时合理添加辅食。
- 53.通过亲子交流、玩耍促进儿童早期发展,发现心理行为发育问题要尽早干预。
- 54.青少年处于身心发展的关键时期,要培养健康的行为生活方式,预防近视、超重与肥胖,避免网络成瘾和过早性行为。

《中国公民健康素养——基本知识与技能(2021年版)》