



群众诉求“一线应答”

——我市12345热线打造市民信赖的惠企利民“总客服”

全媒体记者 崔圣驰

每天,我市市民数以千计的诉求向同一个号码涌来。“有事打12345,管用”成了老百姓时常挂在嘴边的一句话。这条热线,一头连着党委、政府,一头连着百姓、民生。我市12345“市长热线”受理中心始终心系群众、服务群众,用心、用情架起了“连心桥”,牵起了“暖心线”。

12345市长公开电话办理情况

2024年12月份,12345市长公开电话办理“中国政府网网民留言”12件,全部办结;“人民网领导留言板”51件,其中市委书记留言板块38件,市长留言板块13件,全部办结;“吉事办”218件,全部办结;“省长信箱”53件,全部办结;“市长信箱”31件,全部办结;“吉林省政务服务热线转办平台”4169件,全部办结。

2024年12月份,共受理群众求助、投诉、举报、咨询和建议等问题

57129件,全部办结。其中属于社保问题13473件,占23.6%;住建问题6150件,占10.8%;医保问题6114件,占10.7%;水、电、气问题4240件,占7.4%,其中停水问题689件,占水电气问题16.3%;交通问题2747件,占4.8%;消费纠纷问题1269件,占2.2%;行政执法问题1138件,占2.0%;住房公积金问题980件,占1.7%;城市卫生、环境污染和“三农”等其他问题21018件,占36.8%。

解决比较好的几个问题

双辽市政府解决垃圾清理问题。双辽市西善小区西门前网业主反映,其家店铺门前垃圾桶内的垃圾长时间无人清理,要求解决。接到交办后,双辽市公用事业服务中心立即与城市环卫运营科沟通了解情况,随后安排工作人员对反映人门前的垃圾进行了清理。

梨树县政府解决手机套餐解绑问题。梨树县居民盛女士反映,其到移动公司办理退订套餐业务未果,导致家里宽带无法使用,要求解决。梨树移动分公司立即与反映人了解情况,情况属实。遂为其办理营销活动退订和携号转网预销业务。

伊通满族自治县政府解决天然气安全问题。伊通鼎盛华府1号楼某居

民反映,天然气公司因其家天然气验收不合格予以停供,现已有半个月,严重影响其正常生活,要求解决。伊通天然气有限公司对居民反映的问题高度重视,第一时间派人员到其家踏查,经过现场维修,恢复了供气。

铁东区政府解决房照补办问题。铁东区恒大首府24号楼2单元业主毕先生反映,其2024年委托恒大地产办理房照,办理完后统一放在物业管理,2024年5月份物业前台通知取房照,到物业却告知房照遗失,要求补办。铁东区平南街道接到交办后,要求物业及时为反映人完成房照办理手续,物业表示同意。

铁西区政府解决私搭乱建问题。铁西区山水庄居民反映,其小区一

门前私自安装挡车器和道闸杆,要求处理。铁西区执法局接到交办后派执法人员责令商户现场进行了拆除。

市人社局解决存档问题。市民于某打电话反映,其大专学历存放在四平人才市场,但是四平人才市场不接收其专升本的学历档案,请求将档案存放在此。市人社局接到交办后,立即沟通协调人才市场,人才市场为其办理了存档手续。

市卫健委解决医疗纠纷退费问题。市民刘女士反映,其亲属杨某于2024年11月4日到我市某医院神经内科挂诊,咨询高血压具体原因,告知做完双肾血管彩超和双肾CT确定是原发性还是继发性高血压,但做完检查后,医生告知其到市中心人民医院内分科就诊,反映人对医生处理病情存在质疑,向某医院投诉,医院表示没有证据,无法处理,要求解决。市卫健委接到交办后,第一时间了解情况,鉴于某医院是专科医院,并非治疗高血压的优势学科,因此建议其到市中心人民医院进行诊治。针对投诉人的诉求,某医院为其办理了退费。

群众好的意见和建议

应用身份证替代老年乘车卡。为方便高龄老人乘车,老年人建议借鉴其他城市,使用身份证替代老年乘车卡乘车,既信息全面、方便易带,又符合国家要求的一证通办。

应增设公共滑冰场。由于我省将在2025年底实现实现全省中小学冰雪体育课全面普及,并将冰雪运动纳入中考体育测试选项。为方便适龄学生锻炼身体和技能,强化冰雪体育课程练习,建议在各县(市)区建设免费开放的公共滑冰场,不仅方便群众

市场监督管理局解决理发店退费问题。夏女士打电话反映,2024年12月2日,在四平职业大学正门对面的某潮色店做头发,因效果不理想,要求其退还剪头发的5元费用。2024年12月3日,市市场监督管理局铁东分局执法人员到达现场进行调解,经调解,店家将夏女士做头发25元全额退款。

市社保局耐心解答群众问题。市民邱先生打电话反映,其2024年12月已到达退休年龄,咨询灵活就业人员办理退休的具体流程。市社保局立即联系反映人,给予了耐心专业的解答,反映人对此表示非常满意。

市公安局治理四平实验中学门前拥堵问题。四平实验中学门前在上、放学高峰时段,家长随意停车接送学生,造成严重的交通拥堵。针对该问题,铁西交警大队出措施、想办法、定责任,大队领导亲自督导,专门安排新华、南湖和英雄中队各自职责分段疏导,按点执勤。既要考虑家长停车需要,也要保障交通安全畅通。经过治理,高峰时段车辆井然有序,交通顺畅。

锻炼,也有助于学生课余时间练习提高。

应科学规划交通导向标识。现在有的交通岗交通导向标识规划得不科学,不能最大程度分流车辆,导致有时堵车。如铁西区滨河蓝湾小区北侧北河路向西方向,农电家属楼南侧北河路向东向西方向等,直行、左转和右转都在一个车道上,导致右转车因前方直行或左转车辆等红灯导致无法右转。建议科学施划两排车道,最大限度分流车辆,避免堵车。

社区那些事

团圆佳节 温暖同行

宏大社区举办元宵节送温暖活动



本报讯(全媒体记者 崔圣驰)2月11日,由市商务局、铁东区商务局、铁东区委社会工作部主办,一刻钟便民生活圈项目、铁东区宏大社区承办的“团圆佳节,温暖同行”元宵佳节送温暖活动在宏大社区顺利开展,为辖区居民和户外工作者带来了浓浓的节日氛围与贴心关怀。

活动当日,现场热闹非凡。在汤圆特价区,品牌汤圆以2.99元/袋的优惠价格面向居民售卖,居民们纷纷扫码下单,在社区便民直通车有序提货,实惠的价格让大家喜笑颜开,纷纷称赞社区的暖心举措。同时,社区还为户外工作者准备了专

属福利。工作人员现场煮制汤圆,一碗碗热气腾腾、香甜软糯的汤圆被送到外卖小哥、环卫工人等户外工作者手中。大家围坐在一起,品尝着汤圆的香甜,感受着社区的关爱。

此次活动不仅传承和弘扬传统节日文化,让居民们在欢乐祥和的氛围中度过了一个温馨的元宵节,更进一步增强社区与居民、户外工作者之间的联系与互动,充分展现了一刻钟便民生活圈的人文关怀和服务精神。宏大社区相关负责人表示,将继续携手各方,开展更多形式多样的惠民活动,不断提升居民的获得感、幸福感和安全感。

科普之翼

四平市科协 四平日报社



元宵节 古代中国的狂欢日

今天是元宵节,我们一起来了解“闹元宵”的来龙去脉吧。元宵节又叫上元节、元夜、灯节。传说汉文帝为庆祝周勃于正月十五戡平诸吕之乱,每逢此夜,必出宫游玩。在古代,“夜”即“宵”,正月又称元月,汉文帝就将正月十五定为元宵节。

虽然元宵节的历史已久,但流传至今,其风俗习惯已有了较大的变化。在古代,元宵节的“花灯”,是互有爱意的伴侣的“神助攻”。今天的“花灯”已经没有了之前的含义,但小朋友们拿着形状各异的花灯在大街小巷串来串去的景象,也还是元宵节的一大景观。

除了赏花灯,还有吃元宵、猜灯谜、舞狮子、踩高跷等。当然,每个地方也有专属于他们自己庆祝节日的方式。虽然元宵节南北方都过,但差异还是显著的。在北方,吃的是元宵。它是“滚”出来的——先和馅,然后捏成乒乓球大小,再倒入糯米粉中滚一滚,滚成圆滚滚的形状,寓意财源滚滚。在南方,元宵节吃的是“汤圆”。“汤圆”是包出来的,把馅包在皮里,寓意团圆吉利。

不仅吃的不同,连舞的狮子也各异。传说民间有“南狮重意、北狮重技”的说法。北狮的外形与真狮的相似度最高,全身狮皮覆盖,舞狮者只露双脚,不见其人,有雌、雄、文狮、武狮、成狮、崽狮之分,而南狮是集观赏性、艺术性、竞技性为一体,具有强烈吉祥、喜庆色彩和气氛渲染能力。

元宵节还被称为中国情人节。这是因为古代大多数时候,需要实行宵禁。就算花好月圆的晚上,人们也只能宅在家中。除丧、医、婚、嫁等重大事情外,一律禁止在夜间出行,违反者鞭笞,除了元宵节。这样,在元宵节前后几天,人们就肆无忌惮地行走在夜晚的街道上,一些年轻人也借此机会见意中人。可以说,这几天是中国古代的“狂欢节”,是古代最盛大热闹的节日之一。到民国时期,不再实行宵禁,元宵节的珍贵性也大大降低。

同时,青年男女接触也不会集中于在那几天了,元宵节的情人节色彩也就渐渐淡去。直到现在,元宵节也非法定节假日,并没有假期。当然,人们可以在放学后和下班后的时间出去游玩一番,体验古代人的快乐。

(来源:科普中国)



近日,铁西交警大队民警在日常执勤时捡到市民遗失的手机,民警及时联系到失主,并将手机归还,保障了人民群众财产安全,受到群众赞扬。

全媒体记者 崔圣驰 摄

“小服务”托举“大民生”

街谈巷议

支起简易木桌,摆好宣传册、登记本,喇叭里循环播放最新的医保政策。一大早,在宁夏石嘴山市惠农区春晖社区南春路口,社区移动办公点就开业了。

没一会儿,移动办公点就迎来了第一位居民刘素琴,“帮我妈进行一下养老认证,她腿脚不便,走不了远路。”社区干部刘芳笑着应声,接过手机熟练操作,几分钟便完成了认证。

春晖社区是惠农区最大的社区之一,涵盖30余个居民小区、6000多

名居民,中老年居民占比近四成。过去,去社区办业务要穿过半个片区,遇上雨雪天更不方便。“有的老人怕麻烦,干脆拖着不办,结果耽误了领补贴。”刘芳坦言。

虽然身处基层,社区干部仍需时常走到居民中,以便更直观地了解居民所思所想,及时解决他们的急难愁盼。

2023年初,春晖社区推出“移动办公点”。每周五,社区干部驾驶三轮车,载着桌椅、喇叭和自制的便民服务条,轮流在30余个小区的出入口“摆摊”,将服务送到居民楼下。

在春晖社区南海胡同平房区,一条巷子被一堵权属不明的墙阻隔40年之久,每逢暴雨天便积水过膝,倒

灌居民家中。社区在移动办公点现场开起“板凳议事会”,邀请相关负责人、热心居民共同商议。很快,权属厘清、围墙拆除、路面硬化一气呵成,彻底打通了“堵心路”。“大伙儿都说‘这墙拆的不是砖,是心结’。”回忆旧事,刘芳仍难掩激动。

“以前年轻人觉得社区就是‘大妈织毛衣的地方’,现在都抢着穿红马甲当志愿者。”刘芳说。如今的“移动办公点”早已不是社区干部的“独角戏”,党员、退役军人、楼栋长、在校学生等104名志愿者纷纷加入服务队伍。去年,春晖社区累计办理民生实事超300件,矛盾纠纷化解率提升30%,比往年多了一倍。

夕阳西下,收摊的社区干部驾驶三轮车返回,车上除了桌椅,还多了居民硬塞的几颗柑橘。

“小服务”托举“大民生”。一张木桌、两把椅子,看似简单的配置,却撬动了基层治理的“最后一公里”。这张桌子既是政策落地的“转换器”,也是千群连心的“黏合剂”。民生服务的关键不在“高大上”的硬件,而在“接地气”的诚意。社区干部多一些亲民惠民的务实举措,俯下身、沉下心,在便利群众上多走一步,在提供服务上更细一些,就能增强社区的凝聚力,推动形成共建共治共享的社会治理格局。

(新华社)