

## 群众诉求“一线应答”

——“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

我市“12345热线”打造了与市民相呼应的语音大厅,实现12345“一号通”“总客服”,使企业和群众诉求“一线应答”,接得更快、分得更准、办得更实,接通率、响应率、解决率和满意率大幅攀升。

## 12345市长公开电话办理情况

4月份,12345市长公开电话办理“中国政府网网民留言”13件,全部办结;“人民网领导留言板”44件,其中市委书记留言板27件,市长留言板块17件,全部办结;“吉事办”271件,全部办结;“省长信箱”98件,全部办结;“市长信箱”51件,全部办结;“吉林省政务服务热线转办平台”3927件,全部办结。

4月份共受理群众求助、投诉、举

报、咨询和建议等问题43619件,办结43611件,办结率99.98%。其中涉及社保问题7320件,占16.8%;住建问题5668件,占13.0%;交通问题2853件,占6.5%;医保问题2759件,占6.3%;行政执法问题1798件,占4.1%;消费纠纷问题1326件,占3.0%;水、电、气问题1307件,占3.0%;住房公积金问题849件,占1.9%;城市卫生、环境污染和“三农”等其他问题19739件,占45.3%。

## 4月份解决比较好的几个问题

双辽市政府解决婴儿接种疫苗问题。双辽市民周先生反映,其孩子6个月时,前去辽西社区卫生院接种百白破疫苗,告知没有疫苗,无法接种,要求解决。双辽市卫健局接到交办后,局领导立刻安排责任科室人员与疾控中心取得联系,调度有疫苗的单位加以解决。通过调度,最后安排孩子到种羊场卫生院进行接种。

梨树县政府解决打印医保报销单据问题。县居民反映,其孩子在四平市中医院出院后,需要凭医保统筹金额明细单进行商业保险报销,要求梨树县医保局为其开具报销单据。梨树县医保局接到交办后,立即致电反映人了解详细信息,并及时为其打印了报销单据。

伊通满族自治县人民政府拆除违建塑料棚。伊通林业小区9号楼业主反映,三单元门市开了一家养老院,该养老院

在小区内搭建了塑料棚,影响日常通行且有安全隐患,要求解决。县永宁街道执法人员到现场当即给该养老院下发了整改通知,要求在月末之前拆除完毕,现已拆除。

铁东区政府解决噪声和油烟污染问题。市民反映,铁东区东山大街与北纬路交会处,有一流动摊贩在经营时存

在噪声和油烟污染问题,影响到周边居民正常生活,要求解决。铁东区执法局执法人员到现场进行了依法执法,商贩被清走。

铁西区政府清理道路垃圾问题。市民反映,兴红路罗邦药业门前有煤灰和杂物垃圾,要求清理。铁西区住建局接到交办后,立即安排保洁人员对垃圾进行了清理,路面恢复了整洁。

市交通运输局解决维修车辆纠纷问题。市民李女士通过人民网反映,其于2025年1月份将名下故障车辆送至四平金达洲汽车销售服务公司维修站进行维修,但直至4月份还没修好,要求帮助解决。市交通执法支队接到交办后,安排执法人员协调双方,经调解,双方达成一致,四平金达洲汽车公司因延误修车为李女士补偿3000元。

市住建局解决路边石破损问题。市民反映,铁西区神农医院对面,英雄大路与海银街交会处路牌倒了,路牌下路边石破损,要求解决。市住建局接到交办后,立即派人到现场踏查。经查,英雄大路与海银街交会处路牌存在倾斜情况,市政维修中心路牌负责人已制定维修计划,并对路牌下面路边石破损情况现场进行了修复处理。

市市场监督管理局解决消费纠纷退费问题。市民黄先生反映,其1月19日在四平万达广场某店购买男士外套,花费999元,购买后发现衣服掉色严重,要求退货退款。市市场监督管理局东一分局接到交办后,监管人员立即与反映人联系并协调双方。经协调,双方达成一致,该商家为反映人退还了999元。

## 4月份群众提出好的意见和建议

市区道路施工应高质量快速推进。围挡修路不仅带来交通出行不便,也因客流量锐减而影响商户经营。建议监管部门协调施工单位优化方案,增加人力物力投入,在保证高质量的情况下,科学排班、有序推进。

物业应加强网约车与代驾行业监管。我市网约车已悄然运行,但网约车平台监管部门还没有正式审批,代驾公司也处于监管空白状态。这使得两行业纠纷发生时,无明确监管部门负责处理,市民建议尽快明确监管部门,制定准入标准与运营规范,保障行业健康有序发展,维护消费者权益。

## 社区 那些事

人人讲安全  
个个会应急

英雄社区开展“防灾减灾”主题宣传活动



本报讯(全媒体记者 张宪双)为提高社区居民的防灾减灾意识和应急自救能力,增强社区应对灾害的综合能力,近日,铁西区英雄街道英雄社区积极组织开展防灾减灾宣传活动。

社区高度重视此次防灾减灾科普宣传工作,首先组织社区两委、网格员开展集中学习,深入学习防灾减灾和应急救护知识,为开展宣传活动和应对突发事件奠定了坚实的理论基础。随后,社区组织网格员深入辖区对居民、商户、餐饮行业等区域的用电、用水、用气安全隐患进行了细致排查,并通过发放《防灾减灾应急手册》以现

场讲解的方式,向居民普及了防震减灾及安全应急措施等知识。排查中,对发现的安全隐患及时进行登记,并督促相关责任人进行整改。

通过本次宣传活动,有效提高了辖区内各场所的安全系数,减少了灾害发生的可能性。同时增强了居民的防震减灾意识和应急自救能力。英雄社区相关负责人表示,将继续加强防灾减灾宣传工作,定期开展各类防灾减灾宣传活动,不断提高居民的防灾减灾意识和应急处置能力,加强对重点区域和安全隐患的排查和整治,切实保障居民的生命财产安全。



为提升充换电站安全生产防范工作,近日,铁东区应急管理局联合铁东消防救援大队等多家单位对辖区充换电站进行安全指导,以帮助其提升安全意识,规范操作规程,确保安全运行。

全媒体记者 王明纯 摄

## 传播文明出行理念 打造畅通交通环境

市公安局交管支队铁西大队开展道路交通安全宣传活动

本报讯(全媒体记者 崔圣驰)为规范辖区道路交通秩序,增强人民群众的交通安全意识,预防和减少道路交通事故的发生,5月15日,市公安局交管支队铁西大队携手雷锋车队志愿服务分队,在中央西路开展道路交通安全宣传提示活动,倡导文明出行新风尚,受到了人民群众的理解和支持。

“你好,文明出行。”活动中,大队相关领导带领执勤警员与志愿者共同为人民群众发放了交通安全宣传资料,并为大家普及了道路交通安全法律法规。此外,大队相关领导还与志愿者共同劝导广大群众过马路时不要翻越隔离护栏,自觉走斑马线,倡导大家要自觉遵守道路交通安全法律法规,远离危险驾驶和不文

的危害,获得了人民群众的积极响应。其间,有多名群众前来咨询交通安全问题,大队相关领导都进行了详细的解答,营造了浓厚的宣传氛围。最后,大队相关领导与志愿者们呼吁广大群众时刻将道路交通安全放在首位,倡导大家要自觉遵守道路交通安全法律法规,远离危险驾驶和不文

明驾驶行为,牢固树立“安全第一”的意识,避免交通事故的发生,切实做到安全文明出行。

通过开展此次宣传活动,不仅进一步提升了人民群众的法律意识和规则意识,更增强了机动车的通行率,为过往群众出行提供了安全有力保障。

“百草之王”  
人参

人参为五加科植物,多于秋季采挖,洗净后经晒干或烘干。栽培的俗称“园参”;播种在山林野生状态下自然生长的称“林下山参”,习称“籽海”。2020版《中国药典》记录人参味甘、微苦,微温,归肺、脾、心、肾经。具有大补元气,复脉固脱,补脾益肺,生津养血,安神益智等功效。用于治疗体虚欲脱,肢冷脉微,脾虚食少,肺虚喘咳,津伤口渴,内热消渴,气血亏虚,久病虚羸,惊悸失眠,阳痿宫冷等。

清代《本草求真》曰其“性平和,不寒不燥。专入肺,兼入脾。形状似人,气冠群草,能回肺中元气于垂绝之乡”。《本草备要》曰其“生甘,微苦,微温,熟甘温。大补元气,泻火。大补肺中元气。明日,开心益智,添精神,定惊悸,邪火退,正气旺。则心肝宁而惊悸定。除烦渴,泻火故除烦,生津故止渴”。五脏属阴,微寒亦属阴,人参甘微寒乃阴柔之品而用于补阴;津液属阴,故可用于生津液。

人参的药性是寒是温是平,既有品种的变迁也有医家的学术思想,但是人参被称为“百草之王”的地位是不会改变的。希望通过学习古人的先进经验,同时运用现代技术,进一步挖掘人参的药性及功效,为临床处方用药提供更多的思路。

宋代《珍珠囊》曰其“甘,苦。养血,补胃气,泻心火”。元代《药性赋》曰其“甘,温”。

(来源:吉林省科学技术协会)