

民生答卷暖人心 幸福四平谱新篇

——我市保障和改善民生工作回眸

本报记者 张宪双

寒冬时节，行走在四平的街头巷尾，暖流处处涌动；老旧小区里崭新的管网纵横交错，社区养老服务站飘出热乎饭菜香，12345热线电话旁工作人员耐心接听诉求，乡村道路上新能源公交车平稳行驶……今年以来，我市以“时时放心不下”的责任感，在就业增收、安居宜居、公共服务、兜底保障等领域精准发力，用一件件实事、一项项举措，为全市人民织就了一张覆盖全面、保障有力的民生幸福网，让获得感、幸福感、安全感浸润着英城大地的每个角落。



12345热线话务受理现场

热线“接诉即办” 诉求响应“零延迟”

“困扰许久的难题，一个热线就彻底解决，这样的处理太让人舒心！”家住铁西区阳光新城小区的居民们纷纷点赞。原来，小区71栋商网安心宠物店长期狗叫扰民，周边居民不堪其扰，多次反映，却遭遇了部门间的互相推脱。12345热线高度重视这一民生难题，第一时间引入市司法局研判定性机制，对责任权属进行精准界定。经市司法局深入调查和法律分析，最终明确该问题属于商业经营活动中产生的噪声扰民，应由城市管理行政执法部门负责处理，这一困扰居民多日的问题得到了彻底解决。

这一民生问题的快速解决，正是我市深化“接诉即办”改革的生动缩影。2025年，我市创新工作思路，强化处置机制精度，聚焦企业和群众诉求处理的“接、派、办、督、评、拓”六大关键环节持续发力。从严格落实首接负责制、优化工作流程、明确办理时限、完善保障措施，到规范派单目录、推行经办单位一级回访等，全方位建立闭环管理体系。针对职责不清、推脱不办的突出问题，由市司法局对问题责任权属进行专业认定，认定结果由12345热线督促相关部门落实解决，同时对有关部门的不作为情况进行通报，并纳入年度评价考核体系，有效避免和减少了部门间互相推脱的现象。截至目前，市司法局已对24个部门间职责不清、推脱不办的问题完成研判定性，为问题的高效解决提供了坚实支撑。

科技赋能让服务更高效。我市积极探索数字治理新模式，通过信息共享与智能高效答复方式创新，构建起集政务服务热线、网上诉求平台、智能语音系统于一体的多种渠道诉求受理体系。其中，热线平台引入智能语音应答系统，知识库录入各类政策文件超1.2万条，日均应答量超400条，有效分流高频重复咨询，让人工服务得以聚焦复杂疑难诉求。2025年，全市12345热线共办理企业和群众各类诉求563025件，办结562969件，办结率高达99.99%。接通率平均每月99.2%；派单率、及时签收率和按时办结率均达到100%；话务满意率99.8%；办理满意率98.4%，各项工作指标位于全省前列。人民网领导留言板回复率、办结率均为100%，办理质效位居全省前列。



老人们在仁兴社区食堂就餐



全民阅读协会在95慈善日开展宣传活动



春节前四平市民政局、四平市慈善总会联合铁东区社会工作联合会开展温馨关爱夕阳红活动



市慈善总会组织的儿童节主题公益活动中诺雅口腔医院为困境儿童发放节日礼物

就业增收“精准滴灌” 民生底气“节节高”

“在家门口的企业上班，每月收入稳定，还能照顾老人孩子！”通过“春风行动”招聘会，梨树县村民王女士成功入职当地农产品加工企业，实现了“就业顾家两不误”。2025年，我市深入实施就业优先战略，聚焦农村劳动力、高校毕业生、就业困难人员等重点群体，打出“岗位保供+技能提升+创业扶持”组合拳，让群众就业有门路、增收有渠道。岗位供给精准对接需求。我市创新推行“协议推送”模式，新建6个劳务输出基地，开展线上线下招聘会126场，提供岗位2万余个，达成就业意向3189人。截至2025年11月末，城镇新增就业1.65万人，完成全年任务的109.75%；农村劳动力转移就业28.1万人，完成全年任务的108.09%，零就业家庭动态保持为零。针对就业困难群体，全市设置乡

村振兴公益性岗位，通过“技能培训+定向安置”方式，帮助248名困难人员实现就业，其中重点帮扶对象74人。创业赋能激活增收动能。全市累计完成返乡创业近7.4万人次，新增创业8307人次，创业带动就业8.46万人次，创建县级以上返乡入乡创业基地20家。为高校毕业生量身定制就业服务，累计吸纳8680人就业，驻平4所高校留校就业创业7560人，占毕业生总数的52.31%；发放就业补贴956.75万元，建设5家实训中心，为入驻毕业生提供每月1500元补助，发放创业贷款4557万元，用“真金白银”助力青年逐梦。同时，开展重点群体职业技能培训6325人次，通过“校企合作、订单培养”模式，推动劳动者从“体力型”向“技能型”转变，让就业质量更高，增收底气更足。

宜居品质“全面升级” 城市生活“有质感”

“小区道路平了、管网新了，出门就是公交站，生活越来越方便！”铁东区北二小区居民张女士的感慨，说出了四平城市更新带来的民生蝶变。2025年，我市以城市更新行动为抓手，持续完善基础设施，优化公共服务供给，让城市宜居品质不断攀升，群众生活质感持续提升。

交通出行领域焕发新活力。2025年12月29日，新能源适老化纯电动公交车正式在我市上线运营，车辆采用一级踏步低入口、全平地板设计，配备无障碍导乘板，平均每站减少等待时间30秒，既实现零排放环保目标，又为老年人、儿童等群体提供便捷出行体验。此外，我市聚焦市民“等车久、换乘多、认路难”出行痛点，以“线路优化、效率提升、科技赋能”为核心路径全面升级服务。通过优化10条公交线路，有效填补服务空白区域，使服务覆盖率提升15%，平均换乘次数减1.2次；通过科学调度增加运营班次，推行弹性发班，让公交准点率超98%，平均候车间隔缩短至8分钟；通过更新120个电子路牌、新增微信支付，上线“车来了”APP，实现公共交通便捷度与市民满意度双提升。

居住环境质量实现持续提升。以铁西区为例，2025年该区以重点项目为抓手，持续推进城市更新与基础设施提升，已顺利落地实施两大重点工程。老旧小区改造工程总投资5719.08万元，其中省级改造资金4758万元，涉及22个小区、137栋楼、惠及居民6425户，改造内容涵盖建筑外立面、公共设施及环境整治等，切实改善了居民居住条件与社区整体环境。区管巷路雨污分流改造项目总投资4277.64万元，资金来源于中央预算内资金2994.35万元与一般债券

资金1283.29万元，重点对14条道路实施雨污分流改造，新建雨污管线约12公里，同步完成5万平方米路面恢复及挡墙、路灯等附属设施建设，显著提升了区域防汛排涝能力与道路交通环境。

兜底保障“温情守护” 民生底线“守得牢”

“每月有低保金，看病能报销，社区还经常上门关心，生活有盼头！”铁西区困难群众赵女士身患重病后，通过精准救助体系获得全方位帮扶。2025年，我市健全分层分类社会救助体系，聚焦特殊群体提供温情保障服务，让民生底线越兜越牢。

养老服务实现从“有”到“优”升级。我市从“惠、居、食、乐、善、安”六维度推进12项行动，成效显著：省内率先提高80周岁及以上老年人高龄津贴标准，2025年1-12月为4.39万老人发放津贴3582万元；争取省级资金99.8万元完成494户特困困难老人家庭适老化改造；保留68家老年助餐场所，每月为260名失能老人配送食品；新建14个老年教育站点，推出2条康养旅居精品线路；强化医养结合与护理人员培训，多部门联动排查整治养老机构，注销关停8家、新备案52家，整改问题870个。

社会救助兜底能力持续增强。我市出台《四平市最低生活保障工作实施细则》，印发刚性支出困难家庭认定等系列规范性文件，完善分层分类、类别化差异化的社会救助政策体系；城市低保标准从660元提高至710元；特困人员基本生活保障标准提升至城乡低保标准的1.6倍，月标准分别达1056元、752元；全市共保障城乡低保对象5.5万余人，发放低保金24385.84万元；救助城乡特困人员9595人，发放资金10024.27万元；开展临时救助2770人次，发放资金403.27万元。同时衔接政府与慈善帮扶，实施“老一小”慈善服务等项目累计帮扶870人。

救助管理与儿童关爱工作同步推进。救助管理方面，稳步推进区域中心试点工作，通过引入“雪亮工程”信息平台、设立火车站“临时救助点”和出租车“流动救助点”、整合民政资源，构建“平台+点位+力量”联动体系，并常态化开展专项救助行动，累计开展街面巡查100余次，劝导32人次，开展站内救助301人次，站外救助3人次，救助站设在火车站的临时救助点累计开展27次救助服务。儿童关爱方面，提高补助标准，自2025年起机构养育儿童最低生活费提高至每人每月1785元，散居孤儿和事实无人抚养儿童提高至1338元；扎实开展留守困境儿童摸排，建立534名留守儿童、3239名流动儿童动态档案；精准实施助学工程，通过“福彩圆梦·孤儿助学工程”“青山陪伴助学工程”两项助学工程，为120名困境儿童提供助学金，切实减轻就学负担。

民生无小事，枝叶总关情。2025年的四平，用实干回应期盼，用温情守护民生。从热线应答的速度到就业岗位的温度，从居住环境的品质到保障服务的力度，每一项民生成果都浸润着为民初心。新的征程上，四平将继续以人民为中心，持续织密筑牢民生保障网，让幸福之花在英城大地绚烂绽放，为全面振兴凝聚起温暖人心的强大力量。



铁西区就业局在仁兴里沉浸式街区开展民营企业服务月现场招聘会

短评

民生温度，是城市发展的底色。2025年，我市立足“英雄之城”的责任担当，将民生改善融入城市发展肌理，在就业、宜居、保障等民生领域精准发力，用实实在在的举措回应群众期盼，让幸福图景在英城大地徐徐铺展。

热线“接诉即办”改革见实效，司法研判定性破解部门推诿难题，数字赋能提升响应效率，99.99%的办结率彰显服务速度。就业优先战略落地生根，岗位对接、创业扶持、技能培训多管齐下，城镇新增就业超1.6万人，让群众增收有门路、生活有底气。城市更新步履不停，新能源适老化公交车暖心上线，老旧小区与雨污分流改造扎实推进，宜居品质持续提升。兜底保障更见温情，养老服务从“有”到“优”，社会救助标准稳步提高，特殊群体得到精准帮扶，民生底线越兜越牢。

一件件民生实事、一项项暖心举措，既提升了群众的获得感与幸福感，也为四平全面振兴凝聚起温暖而强劲的民心力量。



新能源适老化纯电动公交车首发仪式现场