

从“无人管”到“马上办” ——“12345”热线出招破解民生难题



扫一扫,看视频

■记者 金冬冬 蔡自祥 实习生 邱鑫儒

近日,瑞安市“12345”政务服务热线(以下简称“‘12345’热线”)接到70多通投诉电话,这些投诉电话不约而同指向同一个路口。究竟发生了什么?记者跟随“12345”热线中心工作人员前往现场一探究竟。

护栏“添堵”:出行不便又存隐患

在锦湖街道天禧广场通往滨江大道的十字路口,记者看到道路中央新装了一排隔离护栏,将左转车道彻底封死,车辆只能右转,若想掉头则需开至飞云江五桥下的红绿灯处。而此路口是附近小区唯一的车辆出入口。“如果我们要去市区,得先绕两公里:右拐一公里,最后还得掉头一公里,光兜圈子就需要浪费十来分钟,实在太折腾了。”市民林蕾抱怨道。

为何要安装这排护栏?记者了解到,这条路上有多个新建小区,根据道路规划需要安装隔离护栏。然而,这排安装不到一个月的护栏,不仅未给附近800户居民带来出行便利,反而成了他们的“堵心”事。

隔离护栏带来的不仅是绕行问题,还引发了更大的交通安全隐患。由于



道路中央新装的隔离护栏给周边住户带来绕行问题

该路口未安装红绿灯,护栏安装第二天,就发生了一起两辆右转弯车辆为避让直行车而相撞的事故。据附近居民反

映,一个月内类似事故已发生五六起。“直行车辆速度实在太快了,十分危险,事故都发生在这里。”居民们忧心忡忡。

部门“踢球”：“12345”牵头破难题

谁来拆护栏,谁来装灯?看似简单的诉求,却涉及了多个部门。“12345”热线将工单分别转交给道路提升主管单位、护栏产权单位和市公安局、市综合行政执法局等相关部门,得到的反馈均是“不在本部门的职能范围”。难题摆在了“12345”热线面前。

很快,市信访局就牵头召开专题协调会,多部门最终商定由安阳中心城区负责设计方案,锦湖街道落实整改。方案核心是拆掉栏杆,规划安装红绿灯。据锦湖街道办事处副主任刘雨介绍,为解决经费问题,经多次协商,最终确定由小区物业公司出资解决“燃眉之急”。“目前由华数公司对项

目进行承接,他们已对项目做了简单的预算评估,施工图也已经完成,顺利的话很快就能开工。”刘雨说。

问题得到解决后,“12345”热线第一时间将好消息反馈给投诉市民。与此同时,天禧广场小区物业公司也迅速在业主群发布解决方案和进展,居民们纷纷点赞。

再接投诉:坑洞隐患速消除

同样是在天禧广场附近,沈海高速桥下有一处长约3米、宽约0.5米的不规则坑洞,存在严重安全隐患。一到下雨天道路积水,坑洞就会“隐身”,致使非机动车经过这里时频频跌倒,甚至造成人员摔倒受伤。

“12345”热线中心工作人员周邦翼介绍,最近一个星期陆续接到十几件投诉电话。“像这个坑,隐患这么大,我们应该尽早去解决。”他说。

“12345”热线最初将这个问题交办给相关部门时,同样遭遇了“踢皮球”。为此,“12345”热线再次发挥“总客服”的作用,于一周内召集相关责任单位赶赴隐患现场进

行联合勘查。最终,市综合行政执法局主动担当,“认领”了这块“硬骨头”,并于7月12日迅速完成了道路修复,消除了安全隐患。



路上的坑洞存在严重安全隐患

多措并举:提升疑难问题化解率

周邦翼告诉记者,面对因职责边界模糊而遭遇部门“踢皮球”的难题,“12345”热线不是选择放弃,而是坚持“走出去”,到现场实地踏勘。办事员每个月都会多次前往现场,推动问题解决。“有些问题市民表达得不够清晰,我们到现场去,能把问题看得更准确更直观。”周邦翼说。

针对部门间职责界限模糊的疑难件,“12345”热线今年亮出新招:将疑难件通过“乡呼县应”平台转至市府督查室,由上级督查室联合督办,力度更大,能够更有效地找到

责任部门,推动问题解决。

同时,“12345”热线充分发挥书面督办、电话催办、现场督办、会议督办、媒体督办、批示督办六大督办模式的作用,通过电视台曝光、量化考核等“组合拳”,显著提升疑难问题的化解率,使群众满意率达到98%。

“12345”政务服务热线中心主任李森介绍:“我们要求部门在五个工作日内作出第一次答复,如果问题没有解决的话,我们后续还要派专人去跟踪督办,直到诉求真正落地。”

【编后语】

一条热线,连起万家灯火;一份担当,破解急难愁盼。从“堵心栏”到“满意事”,从“踢皮球”到“马上办”,“12345”热线用主动倾听、耐心回应的温度,“一办到底”的力度,丈量着为民服务的深度。而这背后,我们看到的不仅是一个具体问题的解决,更是一座城市治理现代化的生动实践。民生无小事,枝叶总关情。这条始终在线的“暖心热线”,正在用实实在在的“解题效率”,书写着新时代的“民生答卷”。



第十八届蔡笑晚助学奖学金颁奖 照亮寒门学子求学路

本报讯(记者黄丽云)近日,第十八届蔡笑晚助学奖学金颁奖仪式在市政会议中心举行。本届基金发放奖学金8万元,惠及4名教师和4名学生;发放助学金8.7万元,帮助29名学生,奖助学金总额达16.7万元。

蔡笑晚助学奖学金由我市知名“博士之家”、全国“最美家庭”家长蔡笑晚于2006年创立。该基金包含蔡助教师奖、蔡助奖学金和潘莲影助学金,自2007年起正式发放,通过资金奖励的方式,表彰我市高考成绩优异

的学生、优秀班主任,同时为部分有困难的学生提供帮助,助力他们渡过难关。18年来,该基金共发放奖助学金220多万元,受益师生达582人次。

仪式现场,获奖教师代表徐喜悦将这份荣誉比作明灯,既照亮寒门学子的求学路,也温暖着坚守岗位的教育人。她说,她将以这份荣誉为新起点,牢记育人使命,将重视教育的精神融入教学。

获奖学生代表、瑞中学生潘加豪表示,奖学金不仅是物质支持,更是

精神鼓舞。

活动中,各界嘉宾纷纷寄语学子。蔡笑晚长子、世界统计学最高奖项“考普斯总统奖”获得者、美国宾夕法尼亚大学沃顿商学院冠名讲席教授蔡天文希望瑞安学子拓宽视野、培养兴趣、立志成才。中国科学技术大学张鹏飞教授引用蔡家家训,鼓励学子打牢基础、奉献社会。市侨联相关负责人期望获奖师生以蔡家为榜样,心怀家国,让基金精神持续传递。

本地火龙果上市 甜蜜产业促增收

本报讯(记者陈峰 叶佩伦 特约记者方孔德 实习生白欣怡)盛夏时节,瓜果的甜香弥漫在空气中。眼下,我市各地的火龙果已迎来丰收,给农户带来可观的效益。

近日,在马屿镇新马社区上安村的火龙果种植园里,圆滚滚的果实挂满枝头。工人们穿梭在果园中,熟练地采摘、分拣着火龙果,脸上洋溢着丰收的喜悦。种植户苏立人种植的是红水晶火龙果,即常见的红心火龙果。这种火龙果果皮较薄,轻轻咬上一口,清甜的口感瞬间在味蕾上散开,让人回味无穷。“火龙



农户正在采摘火龙果

果一年能开花结果好几次,今年7月本地火龙果刚开始采摘。”苏立人笑着说,“估计这批火龙果有3万多公斤。”

据苏立人介绍,今年气候适宜,为火龙果的生长提供了良好的条件。他种植了30亩火龙果,果实品质格外优良,亩产量达1000多公斤,预计亩产值可达一万多元。目前,这些火龙果正陆续供应市场,以满足消费者的需求。

记者从市农业农村局获悉,全市火龙果种植面积约530亩,均为设施大棚搭架栽培,主要分布在潘岱、湖岭、飞云、马屿等地,年产量约1000吨,年产值约1090万元。这些火龙果主要以省内销售为主,同时还有少量用于观光采摘活动。

从书本到田野 大学生走进马屿 开展青年入乡实践活动



大学生在马屿为农服务中心参观育苗车间

本报讯(记者周若怡)“马屿镇处处焕发生机,让我看到了乡村最真实的模样,也让我对入乡实践有了全新且深刻的感悟!”近日,绍兴文理学院汉语言文学专业大二学生徐朝旭在参加马屿草根工社组织的青年入乡实践活动后激动不已。他表示,真正走进乡村,书本上的文字瞬间变得立体鲜活。

在马屿“三位一体”为农服务中心,徐朝旭和同伴们见证了创新服务体系对乡村发展的重塑。该中心融合专业合作、供销合作与信用合作,将农资采购、精准技术指导、金融支持与销售对接无缝串联为完整闭环。从农资配送到贷款帮扶,再到市场开拓,“一站式”服务切实为农户解决了生产经营难题。

在粮食烘干中心,巨大的现代化设备轰鸣运转,红外测温仪与智能传感器精准调控

着谷物的温湿度。“过去‘靠天吃饭’,阴雨就能毁掉一季辛劳;如今‘科技当家’,几小时就能守护粮食品质。”徐朝旭说。

行走在田间地头与科技车间,青年们感触颇多:“乡村充满亟待破解的课题,也蕴藏无限机遇。我们可以用专业知识为乡村发展添砖加瓦,让青春在田野上绽放光彩!”

马屿草根工社相关负责人表示,希望通过青年入乡活动,让大学生触摸乡村脉搏,激发他们以学识反哺乡野的热情,吸引更多年轻人走出书斋、走向大地,共绘乡村振兴新图景。

据了解,此次青年入乡实践活动为期两个月,15名来自全国各高校的大学生将深入田间地头,参与农事体验、非遗技艺传承、农业直播、电商助农等环节,全方位了解乡村发展、感受农业变革。

公益广告

强聚合
强品质

强经济
强功能

强循环
强文化

瑞 安 市 委 宣 传 部
瑞 安 市 融 媒 体 中 心
瑞安市精神文明建设指导中心