



事事有着落 件件有回音

长春市长公开电话 :24小时为群众排忧解难



中青报 中青网记者 王培莲

拨打12345,有事找政府。在吉林省长春市,拨打长春市长公开电话,成为市民解决难心事、烦心事的畅通渠道。

85后张济黎是12345热线的一名电话受理员,10多年前,张济黎的母亲面临退休,由于以前单位填写档案时,部分档案无法识别,导致退休审批迟迟无法完成。

可以拨打12345热线。在邻居建议下,张济黎抱着试试看的心态,打通电话并得到耐心解答。

那日,正在择业的张济黎看到12345热线招聘后报了名,随后成为电话受理员。在日常工作中,她最常听到的一句话是,“我实在不知道找谁了,请你们帮帮忙。”

这是一份有使命感的工作,希望通过这条热线为更多被“急难愁盼”所困的人送去帮助与温暖。

长春市长公开电话始建于1989年,当地是全国最早设立12345市长热线的城市之一。1999年6月,长春市长公开电话办公室重新构建,下设受理处、办理处两个处室。

做长春老百姓的“连心桥”,是长春市长公开电话的定位。随着年受理量超百万件,市长公开电话已发展成参与城市管理、推动社会治理水平的重要辅助平台。

今年党史学习教育开展以来,长春市长公开电话办公室进一步围绕“服务中心、服务民生”的工作大局,以全面提升社会公众满意度为工作导向,办实事、开新局,努力协调解决市民关注的“急难盼愁”问题。

长春市长公开电话办公室办理处长苏再利说,事情解决、群众满意是市长公开电话的追求目标,事事有着落、件件有回音是市长公开电话衡量自身服务质量的标尺。

在受理大厅的信息服务平台大屏幕上,显示着受理员的接通量、反映的主要问题、相关部门处理进度等相关信息。信息平台系统还连接了3000多家基层网络单位,群众诉求信息由受理人员记录后,承办网络单位同步查收。

借助信息服务平台,公开电话实现了政府部门之间的互联互通,已绘制9809条涉及水电气等城市保障要素的地图,集合应对各种问题的3000多条知识库,提高了政府的快速服务能力。

赵化冰是长春市长公开电话的第一批电话受理员,负责处理疑难来电和相关数据统计。2020年新冠肺炎疫情期间,赵化冰接到尿毒症患者电话反映称,去他的医院透析不便。

为了准确详实回答市民的咨询和问题,12345热线每周都要组织电话受理员进行多次集中学习,了解熟知

话,称12345热线解决了他们的一个大难题。

一次,家住在长春绿园周女士的门市房卫生间出现返水,且水流越来越大。周女士拨通了12345热线,受理员帮她确认了管道责任单位,相关人员迅速上门帮她解决了返水问题。

今年2月5日,通化市民刘先生的妻子怀孕38周时,因血型是极稀少的RH阴性血,通化当地医院担心孕妇生产时新生儿有患溶血症风险,建议转诊到吉林大学第一医院。

2020年7月以来,90岁老人阮左峰先后给12345热线打了50多次电话,反映了很多身边的社会公共问题,诸如电表箱位置设置不合理碰伤行人、街路电线垂落存在隐患、草坪养护管理等。

为了准确详实回答市民的咨询和问题,12345热线每周都要组织电话受理员进行多次集中学习,了解熟知

各种新政策和法规。为了公开公正评估受理解决问题的效果,长春市长公开电话还引入第三方机构,构建每月进行回访调查、工作人员抽样调查、系统在线调查于一体的监督体系。

在中国市场学会服务质量专业委员会数次组织的全国市长热线服务效能明查暗访活动中,长春市12345热线综合服务质量均位居全国前两名,市民对市长公开电话总体服务满意度超过90%。

如今,12345热线受理渠道已由单一电话受理,扩展至微信公众号、电子邮箱、网站、读报读网、局长接待日、信件等多种受理渠道,也从被动接听受理电话延伸到向社区、媒体、网络等渠道主动收集市民的各类民生问题。

咽喉要道一桥跨两县接两市

10年危桥重建 村民铲车摆渡往返两岸

中青报 中青网记者 朱洪园 樊江涛

10月20日,横跨大沙河的沙河桥由于开始动工重建而断交,河北省保定市曲阳县村民通过乘坐铲车铲斗渡过河,前往对岸的石家庄市行唐县打工。

地图显示,沙河桥位于G234国道咽喉要道,不仅连通行唐、曲阳两县,同时也连接石家庄保定两市。

早在2011年沙河桥就被认定为危桥,媒体为此呼吁多年。这次终于开始重建,但两岸村民依旧发出质疑:如此重要的工程为啥拖10年?

10月21日,中青报 中青网记者在现场看到,横亘于行唐、曲阳两地的大沙河河床宽约百米,大沙河的上游就是王快水库,由于之前连日降雨,河水水面目测至少宽30米。沙河桥位于行唐一侧的桥面已被拆除,河道中央至曲阳一侧的桥体尚在。

行唐县南桥镇工作人员告诉记者,此次沙河桥断交是由于20日相关中标单位动工重修这座危桥,从行唐修起向曲阳一侧推进。

10月21日中午,记者偶遇3名曲阳妇女返家时受阻于行唐一侧。由于近日正是行唐县生姜收获时节,曲阳大量农民要渡河到行唐打工,帮助收生姜。今早3名妇女正是乘坐铲车铲斗和其他村民一起渡河上工。

而在大沙河曲阳一侧,记者注意到桥面已经设置了土堆和围挡,并标有禁止通行的字样。在围挡以外则停着成片的汽车、电动车、电动三轮车。一位老人告诉记者,这都是去行唐县打工人的车。

记者了解到,沙河桥始建于1969年,设计为漫水桥,桥梁全长486米,桥宽8.5米,该桥当时设计标准较低且修建年代久远,至2011年桥墩出现不同程度的环状裂纹并被认定为五类桥。

得知开始修桥的好消息,接受记者采访的曲阳县晓林镇村民却不见喜色。多名村民争着向记者反映:10年前沙河桥被鉴定为危桥后,就禁止机动车通行了,两地居民通行极为不便;行人通行存在安全隐患不说,如车辆在桥下有水的季节过河,不涉水就要绕行30多公里。

记者了解到,沙河桥被鉴定为危桥之后,当地政府在桥的北侧修建了绕行便道,但每年为保障上游水库泄洪,按有关部门要求会将便道全部拆除,该路便断交。现在绕行便道就已拆除。

10月21日,记者联系行唐县交通运输局了解沙河桥重修的相关情况,截至记者发稿前未收到答复。但记者注意到,10年来媒体不断呼吁加快对沙河桥的危桥重建,并多次采访石家庄市以及行唐县、曲阳县等相关交通部门。

记者注意到,2019年石家庄市交通运输局公路工程管理处工作人员在接受河北新闻网记者采访时表示,该处2015年按照上级要求修改方案后将防洪评价申请通过省水利厅行政审批窗口递交,因水利部门将对河堤进行规划改造,直到2020年才得到水利部门的回复。

与此同时,体育场馆、娱乐场所及学校、培训班等教育机构均存在看护不到位、设施不完善等问题,未成年人受伤伤害的事时有发生。

王晓燕强调,孩子的法定监护人作为第一责任人,不会因委托他人代为照管而减轻自己的监护责任。比如当孩子参与高风险的游乐项目时,孩子的法定监护人作为第一责任人,首先要对孩子的情况进行评估,也要承担相应的法律责任。

未成年人保护是复杂、综合的系统工程。刘志松谈到,此次两个条例修订最大的特色是强调未成年人保护的综合性 and 体系性,涵盖了家庭保护、学校保护、社会保护、网络保护等方面。其中,家庭保护是排在第一位的。

同时,检察机关加强对民事行政申诉案件的精准监督。2018年1月至今年8月,共向法院提出民事行政抗诉17297件,法院同期审结12104件,其中改判、发回重审、调解和解撤诉9520件,抗诉改变率78.7%。

未成年人受伤或涉罪多因父母监管不力

中青报 中青网记者 胡春艳

天津市第一中级人民法院10月21日发布近年来未成年人案件审判情况时,多位法官提到同一个问题:父母陪伴监护缺失,对未成年人的影响非常大。该院副院长刘莉引用了一个数据:在未成年人遭受侵害的案件中,父母等监护人履行监护责任不到位的占比近70%。

近日,由团市委牵头起草的《天津市未成年人保护条例》(天津市预防未成年人犯罪条例)(建议稿)(以下简称“两个条例”)进行了多场立法论证会,参与两个条例立法调

研工作的天津社会科学院法学研究所所长刘志松提到,当前未成年人保护工作面临的问题复杂多样,在几个比较突出的问题中,监护人监护不力情况严重甚至存在监护侵害现象,排在首位。

天津市第一中级人民法院一庭庭长王晓燕分析,近年来涉未成年人刑事案件主要包括强奸、聚众斗殴、诈骗、寻衅滋事、信息网络犯罪等。未成年被告人中,辍学无业人员占比大。从犯罪年龄上看,未成年被告人主要集中在16、17周岁,多为男性。

王晓燕说,这是近年来数量上升的网络犯罪案件中的一个典型案例。未成年人身心不成熟,法律意识淡薄,如果父母或监护人不能及时了解其思想状况并加以纠正,

很容易误入歧途。法官分析,二人年满16周岁,以非法占有为目的,采用虚构事实的手段,骗取他人财物,其行为已构成诈骗罪。但考虑二人年龄小,在共同犯罪中仅起辅助作用,属于从犯,依法应当从轻或减轻处罚,均被判处有期徒刑3年6个月,并处罚金人民币3万元。

未成年人遭受侵害的案件还显示,很多伤害来自未成年人的原生家庭。在涉未成年人的民事案件中,来自家庭内部的纠纷较多,涉父母离婚、财产分割、未成年人归属、抚养权利义务等争议占比较大,往往会给未成年人带来心理创伤。

从党的群众路线教育实践活动到两学一做学习教育,从不忘初心、牢记使命主题教育到党史学习教育,我们党以人民为中心的发展思想、人民至上的执政理念是一以贯之的传承。

脱贫攻坚,1800多名党员牺牲在扶贫第一线;抗击疫情,4.2万余名医护人员逆行出征,牺牲医护人员占比70%以上,为人民而生,因人民而兴,始终同人民在一起,为人民利益而奋斗,是我们党立党兴党强党的根本出发点和落脚点。只有这样,我们才能凝聚起战胜一切艰难险阻的磅礴伟力。

担当,不断密切和人民群众的血肉联系。2013年7月,习近平总书记在西柏坡九月会议旧址召开县乡村干部、老党员和群众代表座谈会时表示,每来一次,都能受到一次党的性质和宗旨的生动教育,就更加坚定了我们的公仆意识和为民情怀。

从党的群众路线教育实践活动到两学一做学习教育,从不忘初心、牢记使命主题教育到党史学习教育,我们党以人民为中心的发展思想、人民至上的执政理念是一以贯之的传承。

脱贫攻坚,1800多名党员牺牲在扶贫第一线;抗击疫情,4.2万余名医护人员逆行出征,牺牲医护人员占比70%以上,为人民而生,因人民而兴,始终同人民在一起,为人民利益而奋斗,是我们党立党兴党强党的根本出发点和落脚点。只有这样,我们才能凝聚起战胜一切艰难险阻的磅礴伟力。

软实力始终贯穿在上海人才产业链打造的全过程之中。这座城市始终坚持不拼重金拼环境,以人才发展综合环境的比较优势,增强对人才的吸引力。

软实力始终贯穿在上海人才产业链打造的全过程之中。这座城市始终坚持不拼重金拼环境,以人才发展综合环境的比较优势,增强对人才的吸引力。

软实力始终贯穿在上海人才产业链打造的全过程之中。这座城市始终坚持不拼重金拼环境,以人才发展综合环境的比较优势,增强对人才的吸引力。

软实力始终贯穿在上海人才产业链打造的全过程之中。这座城市始终坚持不拼重金拼环境,以人才发展综合环境的比较优势,增强对人才的吸引力。

软实力始终贯穿在上海人才产业链打造的全过程之中。这座城市始终坚持不拼重金拼环境,以人才发展综合环境的比较优势,增强对人才的吸引力。

软实力始终贯穿在上海人才产业链打造的全过程之中。这座城市始终坚持不拼重金拼环境,以人才发展综合环境的比较优势,增强对人才的吸引力。

软实力始终贯穿在上海人才产业链打造的全过程之中。这座城市始终坚持不拼重金拼环境,以人才发展综合环境的比较优势,增强对人才的吸引力。

软实力始终贯穿在上海人才产业链打造的全过程之中。这座城市始终坚持不拼重金拼环境,以人才发展综合环境的比较优势,增强对人才的吸引力。

软实力始终贯穿在上海人才产业链打造的全过程之中。这座城市始终坚持不拼重金拼环境,以人才发展综合环境的比较优势,增强对人才的吸引力。

软实力始终贯穿在上海人才产业链打造的全过程之中。这座城市始终坚持不拼重金拼环境,以人才发展综合环境的比较优势,增强对人才的吸引力。

软实力始终贯穿在上海人才产业链打造的全过程之中。这座城市始终坚持不拼重金拼环境,以人才发展综合环境的比较优势,增强对人才的吸引力。

新征程上再 赶考

1949年3月23日,毛泽东率领中央机关离开西柏坡向北平进发。临行前,毛泽东对周恩来来说,今天是进京的日子,进京赶考去。周恩来表示,我们应当都能考试及格,不要退回来。毛泽东说,退回来就失败了。我们决不当李自成,我们都希望考个好成绩。

历史证明:在进京赶考后70多年时间里,我们党在大考中取得了优异成绩。今天,我们实现了第一个百年奋斗目标,中华民族伟大复兴进入了不可逆转的历史进程。

但党面临的赶考远未结束。乡村振兴、高质量发展、共同富裕,今天我们党团结带领人民继续走在赶考路上。

中国共产党百年史是一部团结带领

新征程上再 赶考

1949年3月23日,毛泽东率领中央机关离开西柏坡向北平进发。临行前,毛泽东对周恩来来说,今天是进京的日子,进京赶考去。周恩来表示,我们应当都能考试及格,不要退回来。毛泽东说,退回来就失败了。我们决不当李自成,我们都希望考个好成绩。

历史证明:在进京赶考后70多年时间里,我们党在大考中取得了优异成绩。今天,我们实现了第一个百年奋斗目标,中华民族伟大复兴进入了不可逆转的历史进程。

但党面临的赶考远未结束。乡村振兴、高质量发展、共同富裕,今天我们党团结带领人民继续走在赶考路上。

中国共产党百年史是一部团结带领



10月21日,观众在北京展览馆参观科技创新成就展展出的天和核心舱大柱段模型内景。当日,国家十三五科技创新成就展在北京展览馆开幕。此次成就展重点展示我国深入实施创新驱动发展战略、建设创新型国家所取得的重大成果。新华社记者 金立旺/摄

无诈校园 校园防骗计划 启动

本报北京10月21日电(中青报 中青网见习记者毕若旭)我志愿加入无诈校园 全国防骗讲师团,通过自身对于网络诈骗手法的深入研究,为广大学生传递安全理念,培养反诈防骗意识,带领大家学好防骗这门必修课。今天,在中国政法大学举办的无诈校园 校园防骗计划启动仪式上,全国首个防骗讲师团首次亮相,并宣读了《守护校园安全宣言》,他们将走进全国上百所学校,致力于校园反诈、防骗的宣传和教育。

无诈校园 校园防骗计划由公安部刑侦局、国家反诈中心指导,中国青年报社主办,中国政法大学协办,中青校媒、蚂蚁集团承办。

学生群体已成为全民反诈新格局中不可忽视的角落,反诈工作需要全社会的共同努力,该计划正是推动形成全民反诈新格局的有力举措。公安部刑侦局二级巡视员楼先迪说,中国青年报社相关负责人介绍,中国青年报社以报道大学生身陷电信诈骗的典型案例、将反诈防骗讲座送到大学生身边等形式,提高大学生对诈骗套路的警惕意识。此后,中国青年报社还将通过计划,以科技+传播 的新型反诈传播模式,帮助青年学生树立防骗意识。

中国政法大学副校长李秀云介绍,学校一直高度重视校园安全,通过与公安部门联合举办新生安全教育讲座,定期在微信、抖音等新媒体平台上以普法小课堂的形式发布反诈提醒,组织反诈微电影征集活动等方式,努力构建平安校园。

蚂蚁集团副总裁赵闻飙介绍,无诈校园 校园防骗计划通过组织防骗讲师和志愿者团队,打造防骗必修课,推广国家反诈中心App、校园防骗码等形式,不断探索校园反诈防骗教育的创新解决方案,未来1年将深入北京、上海、安徽、广东等20个省(区、市)的多个所高校,通过线上+线下相结合的方式,提升青年学生的反诈意识。

最高检: 错关10年以上的22件冤错案件挂牌督办并追责

本报北京10月21日电(中青报 中青网见习记者韩磊)最高人民检察院检察长张军今天在十三届全国人大常委会第三十一次会议上作关于人民检察院办理控告申诉案件工作情况的报告时说,2021年初,最高检启动对2018年以来纠正冤错案件的全面排查,逐案提出追责意见,目前对错关押10年以上的22件冤错案件挂牌督办,已全部提出严肃追责意见。

报告显示,今年1至8月,全国检察机关共接收群众信访65.6万件,较2019年同期下降4.2%,其中,重复信访20.7万件,占信访总量的31.6%,减少2.5个百分点。最高检接收13.8万件,占信访总量的21%,较2019年同期减少0.8个百分点。

报告指出,检察机关以严肃追责促进司法责任制落实。2018年1月至今年8月,按照审判监督程序提出刑事抗诉3881件,法院同期审结2720件,其中改判和发回重审2289件,占同期审结数的84.2%。

同时,检察机关挂牌督办错案,承担重要责任。张军指出,为深刻总结错案教训,最高检印发《人民检察院司法责任追究条例》,提出纠错不能止于国家赔偿,追责必须落到责任主体,严肃责任落实。

最高检要求各级检察机关检察长带头办案,应主要办理疑难复杂信访案件,特别针对首办责任落实不力、导致矛盾上行问题,要求首次到基层检察院申诉的信访案件全部由院领导包案办理,尽可能把矛盾化解在首办环节。2020年,最高检领导包案18件,全部妥善化解,今年以来包案22件,已化解18件。

报告指出,检察机关认真办理涉刑民事立案和侦查活动的申诉案件,重点解决信访群众反映强烈的以刑事办案权插手民事经济纠纷,应当立案而不立案、不应当立案而立案、长期挂案等问题。

同时,检察机关加强对民事行政申诉案件的精准监督。2018年1月至今年8月,共向法院提出民事行政抗诉17297件,法院同期审结12104件,其中改判、发回重审、调解和解撤诉9520件,抗诉改变率78.7%。

(上接1版)

落实 授权松绑 畅通 纸变钱 通道

上海对用人单位的授权、对科学家的松绑,走在全国前列。此前,上海取消了一批在人才招聘、职称评审、人员流动等环节中的行政审批和备案事项,下放岗位聘任、考核评价、收入分配等管理权给用人单位,允许高校、科研院所编制限额内自主引才、统筹用编。

以上海财经大学为例,这所学校多年前通过同行评议这一创新方式引入了当时刚刚从清华大学毕业6年、在某企业研究院理论组担任主管研究员的陆品燕,直接给了教授头衔。如今,由陆品燕带领的理论计算机科学研究中心,在算法与复杂系统以及计算经济学两个方向,已连续3年位列全球院校计算机科学实力排名世界第八位。

找了十几个国际同行专家来评议,所有人都知道他是谁、他在做什么研究。上海财大信息学院院长岳劲峰当时把评议邮件发给了哈佛、牛津等多所国外高校知名教授,这些学界大佬不仅认识陆品燕,还能对他的一些学术成就娓娓道来。

第一天与校领导聊完,第二天就给出引进方案,第二周我就入职了。陆品燕惊叹上海财大的高效,学校还赋予了他自由组建研究团队的权限。

上海的小目标是,用名利双收效应激发人才创新,畅通纸变钱通道。上海是全国最早明确科技成果转化扣除直接费用后净收入的70%以上可用于奖励个人和团队的城市。

我们党领导人民夺取解放战争胜利提供了坚实物质力量和群众基础。早在中国共产党诞生之初,就始终与人民同呼吸、共命运,一切为了人民、一切依靠人民。

最后一碗米送去做军粮,最后一尺布送去做军装,最后一件老棉袄盖在担架上,最后一个亲骨肉送去上战场。在纪念馆里的一辆手推独轮车前,讲解员唱起这首战争年代广为传唱的民谣。

淮海战役的胜利,是人民群众用小车推出来的;渡江战役的胜利,是靠老百姓用小船划出来的;热火朝天的社会主义建设,是老百姓抡起袖子干出来的;改革开放的历史伟业,是亿万人民满怀热血与激情创造出来的。

100年来,中国共产党始终站稳人民立场,赢得最广大人民群众的衷心支持;100年来,中国共产党始终以初心使命的

艰苦奋斗 一心为民

(上接1版)

百年前,我们党诞生于内忧外患的旧中国。谦虚谨慎、艰苦奋斗,我们党一路走来,团结带领人民战胜前进道路上的各种风险挑战艰难险阻,不断从胜利走向新的胜利。

时代在变换,精神的力量永远激荡人心。孕育于红色沃土上的西柏坡精神,如警钟、似重鼓,不断引领、激励着一代代中国共产党人永葆光荣传统、秉持理想信念,砥砺奋斗、永运向前。

生在解放区,长在新中国,奋斗在改革开放的大潮中,安享晚年在新时代。今年76岁的老党员闫青海是西柏坡有名的义务讲解员。闫青海说,他经历了中国人民迎来从站起来、富起来到强起来的伟大历程。虽然年纪大了,但他一辈

永不褪色的人民情怀

在西柏坡纪念馆,几张黑白图片记录着历史。1947年,中共中央工作委员会在西柏坡召开全国土地工作会议,通过了《中国土地法大纲》。耕者有其田,点燃了中国人民翻身立家的热望。大纲公布后,解放区迅速形成土地改革热潮,这为

人民为美好生活共同奋斗的历史,西柏坡的干部群众对此体会更深。今年春节前夕,习近平总书记回信勉励平山县西柏坡镇北庄村全体党员,把乡亲们更好团结凝聚起来,让日子过得越来越红火。

这些年,我们改善了村容村貌,实现了脱贫致富,但要实现乡村振兴,还要加快融入西柏坡红色旅游和发展山地特色生态农业观光旅游。说起今后村子的发展计划,西柏坡镇北庄村党支部书记封红卷思路清晰。如今,西柏坡广大干部群众正立足当下、奋发有为,以赶考的精神书写新时代答卷。

赶考不止步,奋斗不停歇。曾经,从这里出发,一个崭新的中国向着世界昂首走来;如今,从这里再出发,中国共产党人继续前进,赓续西柏坡精神,踔蹑满志谱写新篇章。

新华社北京10月21日电