

# 让12345热线“热”到群众心里

来自石狮市12345政务服务便民热线中心的来电数据显示:2013年9785件、2014年29675件、2015年31456件、2016年38089件、2017年45677件、2018年43523件、2019年41259件、2020年48012件、2021年60268件、2022年至今已有84175件。(详见11月3日《石狮日报》五版)

听民声、解民忧、聚民智。再过4个月,石狮12345政务服务便民服务热线便“10周岁”了!从开通当年来电不足万件,到2022年来电接近10万件,不到10年接近10倍的增

长量,收到群众来电诉求总量达43万件,回复率100%,回访满意率99.6%,基本做到“事事有着落,件件有回音”。其中,2022年前10个月来电量已远超过去年全年。

当然,梳理数据、盘点榜单,不只是为了了一份报表,更重要的是为了反映工作情况、推动工作改进。43万条市民来电来信,这是一座数据“金矿”,12345来电榜单是一份“民生清单”!相应地,联动单位及相关职能部门要研究好榜单数据,总结经验、改进不足,并落实到具体工作中,以数据

赋能民生工作,切实解决好困扰群众的热点与难点问题,努力将这份“民生清单”转化为群众的“幸福清单”。

事实上,自2013年3月5日石狮12345开通以来,市12345政务服务便民热线中心便与《石狮日报》协作,每周推出两个报纸专版,每月、每年盘点12345数据,推出市民来电“前十榜单”,监测数据及榜单变化。如2021年“年度榜单”中,涉疫咨询、城居保(新农合)、网约车服务、噪音污染、劳资纠纷、小区物业、垃圾问题、公交出行、路灯故障、占道

经营等项目进入“前十”。参照往年排行情况,这些项目既有“老面孔”,也有“新面孔”,无论“新旧”都应当引起城市管理者足够的重视。

此外,数据背后还有一些“疑难杂症”值得关注。这些年来,石狮12345通过不断完善“裁定”等机制,确定责任单位或联合多方力量,协调解决一系列“疑难杂症”。但是,个别“疑难杂症”依旧存在,一方面,历史遗留问题很容易造成久拖不决;另一方面,社会在发展,一些新情况新问题也在产生。这就需要石狮12345不断创新工作机制,在破

解矛盾中找到新思路新模式、在解决问题中积累新办法新经验。今年起,石狮市12345通过“运行月通报”向市政府提交“需从机制上梳理、规范的问题清单”,由市政府主要领导签批,纪委监委督办,“对症下药”解决好“疑难杂症”。希望上述更具刚性的机制,能够突破“疑难杂症”,让历史遗留问题不再难,让新情况新问题不成为老问题。

12345热线一年比一年“热”,希望各方共同努力,让12345热线持续“热”到群众心里。

(吾提)



## 上周公微推文 阅读前十榜单

(10月31日至11月6日)

1. 石狮人注意:事关核酸检测!  
时间:11月2日 热度:★★★★★
2. 台风“尼格”或于明日登陆! 福建发布警报! 石狮天气……  
时间:11月2日 热度:★★★★★
3. 10级大风+中雨,石狮最低温跌破20℃! 又有新台风生成……  
时间:10月31日 热度:★★★★☆
4. 官宣:入秋了! 但,石狮天气又要反转——  
时间:11月5日 热度:★★★★☆
5. 即将完工! 石狮又一条沿海公路要变靓啦!  
时间:11月2日 热度:★★★★
6. 石狮7个镇35个村上榜2022年“淘宝镇”“淘宝村”  
时间:11月1日 热度:★★★★
7. 石狮98户家庭上榜! 附完整名单  
时间:10月31日 热度:★★★★☆
8. 雨夜出征! 石狮再派人员支援福州流调工作  
时间:11月1日 热度:★★★★☆
9. 石狮首创! 师生就医不出校门  
时间:10月31日 热度:★★★★
10. 一万株台湾凤梨苗“落户”石狮! 未来可前往体验采摘  
时间:11月5日 热度:★★★★

### 一周热点聚焦①: “淘宝村”“淘宝镇”

根据日前南京大学空间规划研究中心、阿里研究院联合发布的最新研究成果显示,2022年“淘宝村”数量达到7780个,新增757个;“淘宝镇”数量达到2429个,新增258个。我市的灵秀、宝盖、蚶江、祥芝、鸿山、锦尚、永宁7个镇上榜2022年“淘宝镇”;我市有35个行政村上榜2022年“淘宝村”,比2021年增加1个。(详见11月1日《石狮融媒》官微)

“双11”前夕,有关方面发布2022年“淘宝村”“淘宝镇”名单,若不计街道的话,石狮所有乡镇跻身“淘宝镇”行列。在“淘宝村”数量方面,石狮也比增了1个,其中以灵秀镇数量最多,达12个。近年来,商贸重镇石狮荣膺“中国直播电商发展示范城市”、福建省“互联网+”先行试点城市称号;“2022年度县市电商竞争力百佳样本”榜单中,石狮市在全国排名第3位。

### 一周热点聚焦②: 智慧停车二期

石狮智慧停车二期项目,将于11月15日启动试运行。届时,将实行“1分钱停车”,请车主自觉养成“逢停必扫码”好习惯。(详见11月4日《石狮融媒》官微)

2015年,石狮打破“停车难、乱停车”问题列入重点项目,推出停车收费管理模式。去年,这一模式从此前的人工管理升级到智慧化管理模式。施行一年来,泊位周转率从日均2次提高到近8次,“找车位”变得容易,成为许多车主的共识。面对即将启动的石狮智慧停车二期项目,同样需要广大市民朋友的配合与支持,还是那句话——收费管理只是一种调节手段,实施“智慧管理”“停车收费”,最终的目的,在于更好解决市区停车供需矛盾,为我市道路交通治堵、保畅。

### 一周热点聚焦③: 锦江外线上看风景

作为国道G228线精品段,锦江外线今年的一个亮点手笔,就是推进路外两侧尤其是衔接海堤地块的景观提升。而今,随着乔木等绿植种植到位,部分面积较大的地块铺上透水混凝土,整个提升工程已进入尾声。(详见11月2日《石狮融媒》官微)

“你站在桥上看风景,看风景的人在楼上看你。”锦江外线通车,这里或许是离泉州湾跨海大桥最近的地方,站在锦江外线上眺望海大桥,我们也成为别人的风景。一个人在某种环境下扮演的是主角,则在另一个环境下扮演的是配角,正是这样的新旧交替才产生了向前发展的动力。

(木棉)

## 社会 评说

### 小服务 大实事

11月3日,本报镇村新闻版刊发《新潮“儿童之家”:“书香临时托育”服务 解决儿童看护问题》一文,报道新潮社区推出临时托育服务一事。小服务大实事!笔者认为,新潮社区这一举措很实在、很暖心,是民生大实事,值得推广。

为民办实事,就得聚焦群众所需、所急,办到群众的心坎上。随着生活节奏的加快,无暇照顾幼儿成为不少家庭都会遇到的一个难题,尤其是双职工家庭。新潮社区延伸服务领域,推出“临时托育”服务,此举无疑帮了不少家庭的忙。在拓展这一服务上,新潮社区两个做法值得借鉴。一是挖掘场所的潜能,让“儿童之家”的作用进一步发挥;二是借力使力,充分借助社会资源,联合共建单位,共同开展服务行动。如此一来,变“无”为“有”,让服务项目具有可行性、可持续性。

笔者想说的是,作为与群众联系最为紧密、服务群众最直接的一个层级,村与社区在为群众办实事上,就应如此,力所能及地多些思考、多些行动、多些拓展,让服务更宽、更实在,让群众拥有更多的获得感、幸福感。(林智杰)

### 读书应成为一种习惯

11月4日上午,“全民阅读——听见内心的力量”石狮市全民阅读读书月活动正式启动。(详见11月5日《石狮日报》一版)

你有多久没有读书了?你有多久没有完整地读完一本书了?你有多久没进书店了?你有多久没有买书了?扪心自问,上述四个问题的答案可能并不美丽。

《2022年移动状态报告》数据显示,2021年,中国用户使用手机时长全球排名第17位,平均每天使用3.3小时。另一组数据显示,2021年我国成年人均每天读书时间最长,为21.05分钟,比2020年的20.04分钟增加了1.01分钟;人均每天读报时长为5.22分钟,少于2020年的5.71分钟;人均每天阅读期刊时长为2.96分钟,少于2020年的3.25分钟。

两项数据对比之下,我们不难发现,成年人每日读书时间较上年增幅超过一分钟,但仍不敌使用网络消遣的时长。换言之,当下越来越多的人患上了手机依赖症,而忽略了读书。

放下手机,多看书。这里并不是一味否认手机的娱乐功能,而是凡事过之则不及。当下,移动手机的社交软件上经常转发着一些毫无价值或者价值不大的信息泡沫,在碎片化的知识中我们沉溺于“娱乐至死”,而往往忽略给自己的精神“充电”。

笔者认为,读书应当成为一种生活习惯,而不是带有强烈的功利性,读书是自我发展的必备环节。让我们放下手机,拿起书本,徜徉在书海里。(杨德华)

## 本周 观察

# 反诈宣传面铺得广 形式上也要创新

10月31日,深埕海防派出所组织民警深入辖区中小学,开展反诈宣传活动,进一步加大校园反诈宣传力度,提升广大师生对电信网络诈骗风险的防范意识和抵御能力。(详见11月2日《石狮日报》二版)



黄韵诗/图

近年来,借助电信网络渠道开展的诈骗手段猖獗,花样翻新,覆盖老中青少各个年龄层以及各行各业。为了让群众关注学习反诈知识,石狮公安机关会同各个部门单位统筹利用各方资源,长期开展反诈宣传工作,全力帮助群众绷紧“安全弦”、捂住“钱袋子”。

从当前的反诈宣传形式来看,最常见的有入户宣讲、分发传

单、悬挂横幅、推送短信。宣传内容有诈骗类型的详细介绍,也有反诈防骗的警惕标语。可以肯定的是,宣传面铺得很广,内容也比较丰富。但笔者认为,需要注意一点的是,这类说教型宣传形式,若没有及时创新,长此以往是否会群众对这类知识感到“疲惫”?

全国各地反诈行动一直在开展。但令人印象深刻的,还要

说到去年反诈警官“老陈”利用抖音直播间连线各大网红主播开展的反诈宣传。当各个直播间沉浸在欢快的娱乐氛围时,严肃的民警进入直播间产生了极大的“反差”,令群众产生好奇心。“老陈”的反诈工作一时间大江南北,其实还在于他的宣传形式足够新颖。

反诈宣传工作涉及群众财产安全,一定不能松懈。如何让

知识“入脑入心”,这也需要有关部门多多思考怎么创新宣传形式。笔者注意到,比起说教型宣传,其实现在的群众对一些趣味型传播更感兴趣。不妨试试,将警情通报做到线下;又或者是,通过线上线下渠道在本地开设“防诈骗课堂”,以直播或录视频的形式开展宣传工作,引起群众关注;等等。

(黄翠林)

## 让历史建筑重新焕发活力

历史建筑得以及时保护。在保护历史建筑的同时,如何激发历史建筑的活力,也值得我们进一步讨论。

历史建筑见证着历史的变迁,要让历史建筑焕发活力的前提是让历史建筑得到及时的保护。但保护并不等于“养在深闺人未识”,而是要使其成为人们的日常所需。相关部门根据历史建筑的特点,可用作纪念馆、展览馆及文化创意产业、文化研究场所

等,以此实现历史建筑的永续利用和活态传承。

与此同时,相关部门还可以考虑将部分历史建筑进行出租、转让。当然,对历史建筑的活化利用并不意味着可以降低保护门槛。不可一味追求商业利益,而应在科学、具体的规范下,让沉寂的历史建筑再次焕发活力。尤其是在眼下,我市有不少历史建筑还在发挥着居住功能。在保护利用的过程中,要优先考虑居民需求、公共

服务等,在唤醒历史记忆的同时,留住城市的文化乡愁。唯有如此,历史建筑才能在城市烟火的浸润中焕发新的生机。

此外,历史建筑保护利用工作是一项专业性很强的系统工程,还需社会各界相互配合、共同参与。期待各方因地制宜探索多元模式,不断提高保护利用历史建筑的能力和水平,让更多的历史建筑活起来,让更多人亲近它们。(郑秋玉)

## 培育农村实用人才 精准赋能乡村振兴

泉州市2022年优秀农村实用人才评选结果于日前出炉,石狮市恒顺果蔬种植专业合作社郭仁煌、石狮市万诚绳网有限公司蔡明显被授予“泉州市优秀农村实用人才”荣誉称号。(详见11月1日《石狮日报》一版)

近年来,我市加快推进农业转型升级和农业现代化建设,相关部门不定期组织专家到农村开讲座,手把手教技术。但随着城镇化建设的不断加快,越来越多农村劳动力向城镇转移,特别是以家庭为单位的小规模农户经营方式,“谁来种

地”的问题逐渐凸显。

在笔者看来,要破解乡村振兴的人才瓶颈问题,关键要做好人才的培养和引进工作,尤其需要优秀农村实用人才的培育和引进。作为农村劳动者,优秀实用人才长期扎根农村一线,有一定的知识和技能,有示范带头作用,并得到周围群众认可,具有一定的知识和技能,为农村经济和科技、教育、文化、卫生等各项事业发展提供服务、做出贡献、起到示范和带头作用。

如何培养更多既懂农业、爱农村、爱农民,又了解市场、了解新商

业模式、了解新消费趋势,能够带领广大农民共同创业致富的农村实用人才,已成为当务之急。笔者认为,相关部门首先应统筹制定乡村人才素质提升和培养计划,充分发挥我市多所高校的优势,开展“订单式”培养,有计划地为乡村振兴战略实施培养高层次高素质人才。其次,要加强优秀实用人才引进。如,鼓励在外人员返乡创业、复员退伍军人回乡创业、退休人员下乡创业,等等。支持各类机构、组织、人才围绕实施乡村振兴战略,开展全方位、多形式合作。三是加强优秀

农村实用人才选用。健全乡村人才职称评聘机制,人力资源社会保障部门会同行业主管部门在职称评定时,向农村实用人才倾斜,同时注意在农村发掘一批人才,引导他们积极投身乡村振兴事业。四是加强实用人才服务保障。健全和创新农村实用人才的服务保障机制,积极为各类人才在实施乡村振兴战略中发挥作用,营造良好宽松环境。提供更为优惠的鼓励政策和更加灵活的薪酬制度,鼓励各类人才到农村干事创业。

(木棉)