



民生关注

百姓诉求有门 部门化解有道

本报记者 李 锦 张 涛 陈 思

入托上学、劳动保障、看病就医、安居住房……这些涉及群众利益的“小事”，如果处理不好，不仅会给群众生活带来困扰，也容易引发矛盾。

今年，十三届全国人大五次会议审议通过的《政府工作报告》中提出，完善信访制度，加强矛盾纠纷排查化解，依法及时解决群众合理诉求。近年来，我区各地各部门通过12345政务服务热线、网上信访投诉受理平台等各种方式，线上线下联动，让群众诉求有门，把解决群众的操心事、烦心事、揪心事作为社会治理的发力点和突破口，探索出“民有所呼、我有所应”的基层治理新路子。

群众 遇上难事烦事 诉求有渠道

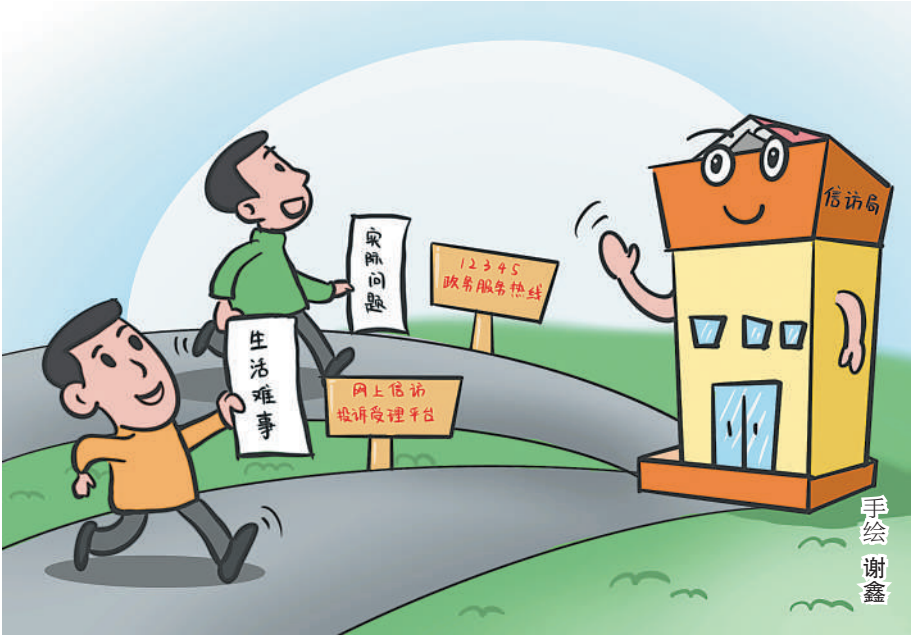
2021年12月，银川市金凤区世悦府小区住户王女士拨打银川公交96196热线，反映小区居民出行难问题。银川市公交公司听取小区居民意见进行调研后，调整了公交2路的运行路线，方便沿途海茂壹号院、世悦府等5个大型社区居民出行。

2021年9月至12月，田文斌在银川市吾悦和府工地务工，工期结束，老板只给了1000元路费，说剩余的工钱2022年1月15日全额发放，结果，他一直没有拿到。1月27日，田文斌将自己的烦心事在人民网《地方领导留言板》进行反映。自治区信访局将此信访件转发到银川市兴庆区劳动监察大队，“没想到仅仅3天时间，我就拿到了被拖欠的工资。”田文斌欣喜万分。

今年1月18日，固原市原州区居民李先生致电固原市“12345”便民服务热线反映，进入固原市图书馆的条件为：市民需

在公众号平台进行预约并出示预约码才可入馆，且每日限额300人。但他发现很多市民预约之后并未入馆，平台也未显示空位，导致其他想要阅读及自习的市民无法入馆。李先生的“烦心事”很快被移交至固原市文化旅游广电局进行办理。“业务部门接到反馈后，第一时间跟我联系，对图书馆在预约入馆技术上的缺陷进行整改，我对这样的政务服务效率非常满意。”

马小军是彭阳县新集乡谢家村村民。因村上学校撤并，孩子们要到十几公里以外的新集乡去上学。由于该村没有通公交车，孩子上下学出行非常不方便。2月初，马小军代表村民们把“闹心事”通过人民网《地方领导留言板》反馈给彭阳县委书记，希望能为村里通公交车。2月21日，看着已经进村的公交车，马小军和乡亲们都很满意。



信访 多渠道畅通 化解群众烦心事

“信访工作本质上是群众工作，是党和政府密切联系群众的桥梁和纽带，也是推动解决信访群众合法诉求的重要渠道。”自治区信访局负责人说。

近年来，自治区信访局全面推进“互联网+信访”，打造“一网一微一终端”工作阵地。截至目前，已建成网上信访投诉受理平台、“宁夏信访”微信公众号、“宁夏信访”手机客户端，并依托人民网《地方领导留言板》形成系列网上信访服务矩阵，既改变了传统的信访形式，又节约了群众的信访

成本。

据自治区信访局信息中心工作人员介绍，目前全区网上信访占比达70%以上，已经成为信访群众反映诉求的主渠道。今年1月，依托“我的宁夏”App开通信访投诉入口，群众又多了一条反映诉求的渠道。

在办理群众信访件中，我区一些市县不断创新工作机制，提高信访件办理质效。例如，彭阳县推行“530、210”办法，即一般信访事项受理、办理期限压缩至5天、

30天，适用简易程序的信访事项受理，办理期限压缩至2天、10天。彭阳县信访局坚持每周对全县办结的信访事项进行逐件回访，将回访结果向县委、县政府主要领导按期汇报，并将回访不满意信访事项及时反馈至各责任单位重新办理，进一步提高了办理质量和群众满意度，确保问题不积累、矛盾不上交、人员不上访。

在督办反馈上，各级信访部门依托信息系统对群众信访实行台账标记、限时管理，严格核查、逐件销号，并采取电话催办、

发函督办、建议通报、实地督查等多种方式督促办理。对于复杂难办的问题，要求承办单位加强沟通交流，在积极解决问题的同时努力让群众在面对面沟通中感受到党和政府的温暖。

自治区信访局相关负责人介绍，按照要求，对于群众的信访投诉件，信访部门要求承办单位对群众诉求上门了解，对反映问题上门核实，对答复后不满意的问题上门解释，对办理情况定期上门回访，了解信访群众满意程度，听取意见建议。

受理 平台交办督办 部门协同联动

近年来，我区各市都积极推进12345政务服务热线的运作，充分发挥平台交办督办、部门协同联动解决的作用。

“固原市12345政务服务便民热线平台2017年12月7日成立，主要受理市民有关社会治理、公共服务提出的咨询、求助、投诉和建议诉求。截至目前，累计受理各类群众诉求47.6万件，群众满意度95.87%。”固原市12345政务服务便民热线负责人说。

“12345政务服务便民热线按照‘受理—登记—直接答复/转办—反馈—回访—办结’的闭环程序受理群众诉求。承办单位反馈办理结果后，由热线话务员对群众进行回访，群众满意的诉求直接归档，办理结果不满意的退回重办，疑难诉求热线联系相关单位协调解决。部分重点、难点诉求以专报形式上报固原市政府办公室协调处理。一般诉求3—5个工作日办结，对于情况复杂、

办理工作量大的，在规定时间内不能办结完成的事项，承办单位可以申请延期，15个工作日内办结。”固原市12345政务服务便民热线负责人说。

据了解，近年来银川市、吴忠市、石嘴山市、固原市、中卫市都在不断积极拓展群众诉求渠道，陆续开通了电话、官网、微信、阳光政务手机App等受理渠道，将生态环境投诉热线12369、市场监管投诉举报热线12315、文化市场举报热线12318等10余条行业投诉热线统一纳入12345接听受理，进一步扩大服务范围。

“我们要求环境信访举报要事事有结果、件件有回音，环保接线员记录、转办后，要一直跟踪到办结，所有查处结果都要公开。”自治区生态环境厅相关负责人介绍，2021年宁夏各级生态环境部门12369平台受理各类群众环境问题投诉7000余

件，涉及噪声、大气、水、固废、辐射等环境污染问题。对于群众投诉，各级生态环境部门将任务细化到部门、责任分解到个人。针对群众反映强烈的环境问题，自治区生态环境厅建立“回头看”复查机制，对群众投诉的重点案件进行及时转办、催办、督办，有效妥善处理各种突发和复杂的环境问题，及时化解矛盾，不断提高群众满意度。

“除了12345等平台转办件以外，我们针对群众关心的供水、供热等重点难点问题，采取线下联合多部门调研的方式处置，现场办公，共商有效的解决方案，将信访问题化解在源头。”银川市市政管理局相关负责人说，2021年该局通过“大走访”活动，对居民投诉供水水质问题的兴洲花园、五里水乡、展览馆小区以及银川市西线供水工程30条管线的连通工程和老旧小区供水管

网改造工程进行走访，与群众面对面沟通交流，深入了解掌握群众的操心事、烦心事、揪心事，听取群众的意见和建议，推动问题解决。

“居民用户如有关于供水方面的需求，可以拨打96666供水服务热线、12345进行线上投诉。也可以通过银川供水官方微博、银川中铁供水服务微信公众号以及银川中铁水务集团企业网站、微信营业厅等方式以留言的形式向我们进行反馈。”银川中铁水务集团的负责人介绍，96666供水热线24小时全天候服务。

银川市公共交通公司客服中心负责人说，涉及顾客的投诉、建议等问题，该公司客服人员会记录乘客反映的各类问题，及时转发，逐级落实，在规定时间内给予答复，做到“事事有结果，件件有回复，一事一档”。

期盼 解群众难忧 各方还需努力

“我们希望各部门在办理群众投诉件过程中，督办力度应该跟上，让更多群众合理的诉求能够得到及时反馈并办结。”网友@美好说。

“信访是送上门来的群众工作，要通过信访渠道摸清群众愿望和诉求，找到工作差距和不足，举一反三，加以改进，更好地为群众服务。”自治区信访局相关负责人表示，目前各地各部门在办理群众信访件过程中仍存在一些短板和不足。

自治区信访局负责人介绍，在督办过程中发现，实际工作中，个别承办单位办理

答复不及时，未能严格按照规定期限和时间节点答复群众；有的信访部门转送交办不够精准，将一些政策性、专业性强，应当由有权处理职能部门答复的信访事项，交由属地街道办事处、乡镇政府办理，甚至有些信访件交由社区、村委会办理，回复内容不具有权威性。还有一些涉及多个职能部门的信访事项，各单位之间相互推诿，导致基层信访部门和各单位之间“击鼓传花”；在答复质量方面，有的以情况说明代替答复；有的以“正在办理中”含糊答复，未给出具体办结时限或解决问题的办法途径；有

的答复内容答非所问、避重就轻、内容空泛等等。

固原市12345政务服务便民热线相关负责人表示，部分承办部门对热线转派的群众诉求不重视，内部办理机制不健全，反馈拖拉，敷衍了事，甚至推诿扯皮，造成群众反复投诉。政务服务便民热线需要加强督办考核及协调联动，完善联席会议制度，推动群众疑难诉求的办理落实。并全面提升话务人员的政策掌握运用水平，提高答复群众的效率和准确率。

“各地应进一步完善网民诉求快速响

应机制，与网民面对面、心贴心、实打实沟通。根据不同留言类型建立网民留言交办件‘两电一访’机制，针对涉及群众切身利益的民生类留言事项，要求责任单位接收交办件后第一时间致电网民询问意愿和诉求、告知受理情况、积极协商解决办法，让群众感到安心。”自治区政协委员马海伦建议，各级信访部门在留言办结后定期致电网民抽查回访群众是否满意，并积极引导网民参与网上评价。留言办结后致电网民反馈办理过程和处理结果，以此增进理解、赢得信任，提升满意度。

■ 新闻热线

燃放爆竹引发火灾 损失谁来赔？

本报记者 李 锦 实习生 杨盛纪

燃放爆竹引发火灾殃及2户人家，导致8块玻璃被炸裂。虽然火灾被扑灭，但肇事者查寻无果。面对卧室严重变形的窗框和破碎的玻璃，银川市兴庆区锦泰花园34号楼一楼住户宋先生仍心有余悸：这场突如其来的火灾造成的损失该由谁来承担？日前，银川市民宋先生拨打本报新闻热线18909599991反映他的“烦心事”。

“那天是大年初三，我们正在客厅看电视，隐约听到南侧卧室有噼里啪啦的响声，以为谁家在放鞭炮，到窗户边才发现窗户外3

棵桧柏着火，卧室窗户部分玻璃被烧裂。”日前，宋先生向记者描述当时的情景。在锦泰花园34号楼2单元南侧，依然能看到已经烧得焦黑的桧柏残枝，地上也有燃烧的痕迹。锦泰花园物业公司相关负责人介绍，2月3日22时左右，物业2名值班人员对火灾进行了扑救，附近群众拨打了119，4辆消防车到达现场，消防员将火扑灭。经现场初步判断这是一起由高空燃放爆竹引起的火灾，造成2户人家8块玻璃炸裂和部分窗框变形。

2月4日，锦泰花园物业公司人员与兴庆

区北塔社区网格员入户走访，排查火灾责任人，但始终没有查到肇事者。物业公司相关负责人介绍，因查不到火灾的肇事者，经与社区、业主协商，物业公司决定为两位业主免费更换受损玻璃。

“燃放的烟花爆竹坠落引发火灾，这个责任该谁承担？”针对业主的疑问，宁夏盛律师事务所律师崔建军说，就两位业主的遭遇，想要获得赔偿，必须要找到燃放烟花的肇事者。若多人在同一时间、同一地点扎堆燃放烟花，而事故发生后无法查清具体责任人的，

那么共同燃放人可能因实施共同危险行为成为共同侵权人，并将共同承担民事责任。若事故发生后无法查清责任人，也无任何财产或人身保险合同，要考虑烟花燃放场地的所有人或管理者是否尽到了合理的防险义务和管理义务；若安全保障义务人疏于管理，可要求其承担相应的民事赔偿责任。对于办理过家庭财产险的业主，当事人可先找责任方赔偿，如果责任方难以找到，保险公司可以代位赔偿，即保险公司可以先赔偿当事人，再向责任人进行追偿。

互动方式

18909599990
18909599991

nxrbdzlx@163.com



扫码进入宁夏日报读者来信微信公众号

这事儿帮您问了

能用手机给公交卡充值吗？

银川市民刘先生询问：我经常乘坐公交车，但因为工作比较忙，没有时间去银川市公交公司服务中心给公交卡充值，请问能用手机给公交卡充值吗？

银川市公交公司工作人员回复：通过“银川行”App可以实现通过手机给公交卡充值。首先下载“银川行”App，点开网上营业厅，显示有两种充值功能：NFC充值、补登充值。手机有NFC功能的，点击“NFC充值”，将公交卡贴在手机上，选择“充值金额”和“充值渠道”，当界面显示“您有一笔充值订单没有完成”，再次将公交卡贴在手机上，充值完成。如果手机没有NFC功能，选择“补登充值”，将公交卡右下角的卡号输入“查询界面”，点击“查询”，可以看到公交卡信息，然后点击“充值金额”和“充值渠道”。在乘坐公交车刷卡时，自动将充值金额补登到公交卡里。如果乘客乘坐公交车没带公交卡也不用着急，可以开通电子公交卡。在“银川行”App界面下方点击“乘公交”，点开后按照提示输入姓名和身份证号开通电子公交卡，按照提示充值，可以提现、销户。电子公交卡也可享受高峰期9折、平峰7折的优惠，但换乘不免费。（跑腿记者 张涛 陈思）



扫码观看新闻视频

外地户口能否在银川市入园？

网友未询问：我是甘肃来宁务工人员，孩子是甘肃户口，属于大班插班生，能否在银川市兴庆区第三幼儿园入园？

银川市兴庆区教育局回复：银川市兴庆区第三幼儿园为公办幼儿园。《兴庆区2021年幼儿园招生工作方案》规定：根据兴庆区适龄人口数和学前教育资源发展的实际情况，先行试点6所直属城市公办幼儿园优先面向对应小区内的兴庆区户籍幼儿和购房户子女招生，剩余学位招收兴庆区其他区域户籍幼儿。兴庆区其他直属城市公办幼儿园，原则上招收兴庆区户籍幼儿，如学位充裕可依次补录兴庆区购房户子女、兴庆区租房的外来随迁子女，直至招满为止。因此网友可以联系园方，如有空余学位，可办理入园，如果没有空余学位，可联系附近民办园。（跑腿记者 李锦）

能用纯净水清洗隐形眼镜吗？

隆德县张女士问：我出差的时候，忘记带隐形眼镜护理液，就用矿泉水冲洗了隐形眼镜，第二天佩戴时感觉眼睛不舒服。请问能用纯净水清洗隐形眼镜吗？

自治区药品监督管理局医疗器械监管处回复：不能使用纯净水清洗隐形眼镜，这样不仅不能达到护理镜片的效果，还会伤害眼睛。隐形眼镜需要专门的护理液进行清洗。消费者在选购隐形眼镜护理产品时也要注意，功能不是越多越好。盲目添加不必要的成分，会减弱护理液的基本功能。要根据自己的镜片材质、使用目的选择护理液。（跑腿记者 智慧）

对方不搬离已售房屋咋办？

固原市民李先生询问：我购买了一套二手房，与对方签订了购房合同并支付了房款，对方也配合办理了过户手续，但现在对方没有按照购房合同约定的时间搬离，我该怎么办？

宁夏兴业律师事务所律师安仁杰回复：根据民法典第209条规定，不动产物权的设立、变更、转让和消灭，经依法登记，发生法律效力；未经登记，不发生法律效力，但是法律另有规定的除外。因此，李先生在办理房屋过户手续后，已经合法取得该房屋所有权。

根据民法典第240条规定，所有权人对自己的不动产或者动产，依法享有占有、使用、收益和处分的权利。现对方没有按照购房合同约定的时间搬离房屋，可要求其承担相应的违约责任。同时，李先生可以告知对方合理搬离时间，时间到了之后对方还是不肯搬离的，可以在不损害对方人身及财产安全的情况下，可强制帮其搬离房屋，并要求对方赔偿损失。（跑腿记者 马忠）

图说百象



固原市原州区六盘山西路人行道上，一水泥电线杆出现裂痕后，为防止电线杆倒下，在杆体捆绑了一个水泥柱固定。不料捆绑加固的电线杆又发生倾斜，于是又用一根水泥杆将倾斜的电线杆顶住。如此“加固”，不可取！（网友 周复生 摄）

岌岌可危