

12345热线:要想“灵”起来就得“硬”起来

海客谈 | 余墨

针对群众多次来电反映的建筑工地扬尘扰民、停车场垃圾乱堆放等问题,市信访局12345热线平台联合驻市委办纪检监察组、市司法局,会同部分市人大代表、政协委员、媒体代表等12345督查员,赴定海区环南街道、昌国街道等地开展我市首期“即督快响”专项督查活动,同时邀请了有关街道、职能部门负责人现场解决问题(据《舟山日报》5月17日报道)。据了解,我市去年就被司法部确定为全国行政执法监督与12345热线建立联动合作机制试点的城市之一,目前市信访局与市司法局已建立“即督快响”联动合作机制,进一步推动部门高效履职,及时解决群众诉求。首期“即督快响”专项督查活动的开展,应该是个良好的开端。

有求必应才有公信力

有困难拨打12345热线,已成为广大市民的“习惯动作”。这种习惯的养成,应该来自于一次次“一拨就灵”的满意体验。无论是处置警务的110,还是处置非警务的12345,唯有做到有求必应才能树立起公信力,成为化解群众“急难愁盼”、确保社会有序运行的重要服务窗口。

老百姓求助12345的多半是生活中遇到的麻烦事、为难事、不平事,有的看似“鸡毛蒜皮”却也事关安居乐业。因此,能不能做到有求必应,不仅关乎

12345热线以及背后政府的公信力,还直接影响到整个社会的和谐稳定。道理很简单,老百姓通过求助12345解决了问题,同时也就及时化解了心结。否则,各种各项的“小事”会时时刻刻让人闹心,久而久之就会积累成民怨。12345热线,一定程度上起着为社会“活血化淤”的作用。

经过多年的运作,12345热线的服务领域不断拓宽、服务能力不断提升,日益成为老百姓生活中不可或缺的智囊和帮手。而且,在服务民众的同时,12345热线还成为收集民情民意的重要渠道,可以为政府决策提供有力支持。事实上,许多民生实事项目的实施,起点就是12345热线的“民有所求”。

不过,12345热线也有不少力不从心之处。特别是遇到需要多部门共同协商解决的难题,或者涉法涉诉问题,往往只能多方协调或移交解决,且对最终结果缺少掌控力。这次“即督快响”专项督查活动所指向的不过是建筑工地扬尘扰民、停车场垃圾乱堆放之类的“小事”,但监督降容却不可谓不大,这也从一个侧面反映了12345热线的协调之难。

方方面面都得叫得应

12345热线最为“叫得应”的大概是些维修工,居民家中需要疏通补漏、水电维修,只要愿意花钱总能“一拨就灵”。之所以如此,是因为你家的难事正是别人的生意,哪有不随叫随到的道理。但遇到需要相关单位办理的事

情,往往就没那么容易了。这不单是缺少利益驱动的原因,更因为很多事情原本就是因为难以处理才投诉到12345热线的,现在回过头来让相关单位办理,难事依然是难事。

这样的难题显然不能绕着走,因为12345热线在面对全社会求助时不能做选择题,否则哪怕办成了再多的好事,老百姓依然会因为少数事卡壳而不满意。而事实上,越是难办的事,越会是群众“急难愁盼”的关键小事,必须抓住不放合力攻坚。以试点为契机,建立“即督快响”联动合作机制,目的就在于此。

期望12345热线能够不辱使命,就得仰仗方方面面“叫得应”。这就意味着除了不断促进热线本身的智能化,更要注重功夫在“线”外,也就是通过完善运行机制来提升协调力、监督力,让方方面面都能积极联动起来,形成齐抓共管的合力。12345热线是政府服务平台,理当有协调各方的权责,这样才能为老百姓办实事、办好事、办成事。

目标明确了,就要付诸行动。在首次“即督快响”专项督查活动中,市信访局12345热线平台联合驻市委办纪检监察组、市司法局,会同部分市人大代表、政协委员、媒体代表等组成的督查员,显示出了浓重的“监督味”。既然“万事开头难”,就有必要强势开局、有力推进。

执法监督必须有力度

应该说,首期“即督快响”专项督查活动取得了预期效果。定海区东海路

48号建筑工地扬尘扰民问题被投诉到12345热线之后,环南街道综合执法队已到现场进行过处置,但事后扬尘问题依然存在,经督查组现场沟通,施工方承诺2日内清运现场垃圾,采取洒水降尘等措施减少对周边群众的影响,此事大概不会再起波澜。

市民来电反映的定海百悦生活广场停车场堆放垃圾、散发异味问题,相关部门也进行过先期处理,但问题同样没能根除。面对督查,昌国街道相关部门负责人表示将立即整改,当天彻底清理垃圾房外围的生活垃圾,今后将加强巡查,并定期清运大件垃圾。果能如此,群众投诉也就能画上圆满的句号。

然而,专项督查活动不能满足于就事论事地解决几起本该由基层单位就地化解的“小事”,而更要通过解剖麻雀找出问题的症结,再通过有效追责促使长效机制落实到位。但凡市民反复投诉而得不到解决的问题,理应有人对此负责。属相关人员屡屡违法违规的,必须依法重罚;属执法单位疏于落实监管的,也必须严肃追责。唯有如此,才能形成监督权威,不断推动部门高效履职、社会长治久安。

林林总总的社会乱象,要靠守土有责的相关职能部门落实常态治理。上级部门的专项督查更要着力于执法监督,通过发现并查处执法过程中的不作为、慢作为、乱作为问题,实现优化执法环境、提升治理能力的目的。这样一来,12345热线就一定能越来越“叫得应”“办得成”,这不失为城市之幸、百姓之福。

发现不一样的 小岛

点滴录 | 周沫

来自杭州的赵利军正在普陀的白沙岛、柴山岛开启一场让海岛焕发新生的逐梦之旅。陶醉于碧海蓝天,他在白沙岛一口气租下65栋绵延成片的旧民居,召集一群设计师朋友打造了“陌邻佑舍众创小镇宿群”;被艺术感吸引,他又萌生了用艺术“激活”柴山岛的理想。他耗资700多万元为岛上老人改造托老所,引来上百位国内外知名设计师、艺术家加入“艺术兴岛”行列,进行文化与经济共赢的创新探索(据《舟山日报》5月16日报道)。

奥古斯特·罗丹说:“世界上并不缺少美,而是缺少发现美的眼睛。”原先的白沙岛还没有那么“火”,柴山岛更是名不见经传,得益于一双“发现美的眼睛”,如今变得日益生机勃勃。目前,已有近40位设计师、艺术家顺利入驻柴山岛。这个人群不仅有“发现美的眼睛”,更有耐得住寂寞的执着,与富有孤寂感、文艺感的小岛有着不解之缘。

柴山岛现在成了众向往之的网红岛,文艺范的美图和视频时不时地就会出现人们的手机上,这不禁让人在欢喜之余颇生感慨。在岛屿众多的舟山,值得“激活”的小岛何止柴山岛,只不过更多小岛深藏闺中不为人知,无缘于“发现美的眼睛”而已。

自我市启动“小岛你好”海岛共富行动以来,越来越多的小岛已变得欣欣向荣。只是,开发不全面、不充分现象仍然存在。尤其是一些曾经的住人岛、如今的无人岛,孤寂的连片旧民居亟待有缘之人去亲近、去装扮。

那些交通不便、游人鲜至的原生态小岛,在“发现美的眼睛”里或许就是难得一见的宝岛。那么,就不妨开发出一条“观光冷线”来,专门邀请国内外知名设计师、艺术家去发现不一样的小岛。



本版署名文章不代表本报立场
每个人都应有话筒,欢迎争鸣

海客谈 | 吹絮

“哒哒哒像机关枪一样。”“我就想知道,这究竟是啥声音?”近日,家住新城一小区的网友翁先生讲述了一桩困扰了他一个多月的怪事:每天深夜都会听到窗外传来奇怪的声音,夜深人静时特别吵。专家根据视频判断,这很可能是普通夜鹰的鸣叫声。每年五六月份是普通夜鹰的繁殖期,树上的雄鸟会通过啼鸣来吸引异性(据《舟山晚报》5月11日报道)。揭开了谜底,翁先生大概可以安然入睡了。

不明就里的怪叫声难免让人心神不安,一旦知道是鸟鸣声心境就会大

不一样,身边的鸟多了不正是人居环境优化的体现吗?人与自然和谐共生,就得有悲天悯人的宽容之心。不同的鸟自然会有不同的啼鸣声,这是无可选择的。人无完人,鸟亦无完鸟,夜鹰的叫声虽然不悦耳,但却是农林业益鸟,特别爱吃金龟子、蛾类和蚊子等害虫,因而有“蚊母鸟”的美称。据报道,有人曾在一只夜鹰的胃中拣出过500多只蚊子。如此劳苦功高的益鸟,还不能允许它有点“缺点”?更何况,等到夜鹰繁殖季节结束,雄鸟多半也就消停了。

舟山的生态环境越来越好,“鸟类的天堂”更是声名鹊起。这一方面得益于得天独厚的自然条件,另一方面也

与舟山人具有较强的生态保护意识直接有关。飞禽走兽毁坏农作物、“袭击”养殖塘之类的事情时有发生,但当事人普遍持宽容态度,宁愿遭受损失也不忍“反击”。人们还常常救助受伤的动物和鸟类,让他们伤愈后重返大自然。也正因此如此,相信大家也同样会宽容夜鹰的鸣叫。

鸟类不仅会在悬水小岛上栖息,也会在城市中安家,这就难免在不同程度上影响居民生活,除了叫声扰民还有鸟屎袭人。但反过来说,大自然的安排总是最好的,没有鸟鸣的城市不只会显得死气沉沉,还会多出不少病虫害。既然爱鸟,就不能吹毛求疵,而应当报以足够的宽容。相比于鸟类的无

助,作为城市主人的人们应该有的是趋利避害的办法。比如,绿化茂盛的小区难免鸟类聚集,对鸟叫声敏感的居民就不妨加装隔音玻璃,这样既能观赏灵动的风景又能避免噪声骚扰。

宽容夜鹰的鸣叫,并由此延伸为善待所有的小生灵,这体现了现代人对环境的尊重、对自然的爱护。其实,少见才会多怪,人们一旦听惯了夜鹰的鸣叫声或许就会习以为常。近年来,舟山各地常有人发现叫声怪异、长相奇特的“怪鸟”,实际上恰恰是珍稀鸟类在悄然增多,这不是惊吓而是惊喜。有道是,良禽择木而栖。人们的宽容和爱护,一定会让“鸟类的天堂”蒸蒸日上。

少一个纸杯 多一片绿色

中宣部宣教局 中国文明网