

# 12345热线去年受理有效事项61万余件

## 环卫服务、人社类事件占比最高；个别承办单位避重就轻，相互推诿

株洲晚报融媒体记者/廖智勇 通讯员/谭婷婷

接通来电 725850 次、受理有效事项 611437 件、办结率达 99.89%……2022 年，12345 政务服务便民热线(以下简称 12345 热线)接通量和办结量均创历史新高。公共卫生服务类诉求突出，“防疫政策”“核酸检测”等成为市民咨询求助的高频词。

### 按期办结率达 99.66% 热点诉求大部分得到解决

2022 年，12345 热线整合环保热线、法律服务热线、城管热线等 34 条部门热线资源，实现全天候服务、全方位办理。

通过电话热线、市长信箱、微博微信、网帖、110 转呈等渠道受理群众诉求，电话受理件中，接线员当场答复市民诉求 439382 件，交办有关单位办结 147345 件，按期办结率达 99.66%。

12345 热线受理的有效事项中，公共卫生服务、人力资源与社会保障类事件占比最高，金融商贸财经、城乡规划建设及房屋土地、社会治安、交通运输管理、学校管理等诉求也是市民关注热点。

公共卫生服务类事件中，疫情期间群众对离(返)株防疫政策、疫苗接种、健康码转码规则、核酸检测、集中隔离点等问题尤为关注。市长热线服务中心增加人员，为群众提供 24 小时不间断服务。

人力资源与社会保障类事件主要涉及工资拖欠、社保卡办理及挂失、医保异地结算、参保信息查询与更正等问题。2022 年 1 月，拖欠农民工工资诉求工单达 1027 件，市长热线服务中心针对相关情况撰写专报，市政府高度重视，市长陈恢清批示后，农民工欠薪问题得到集中解决。

校园管理类诉求备受学生和家长关注。去年，12345 热线相继受理芦淞区百江花园爱加贝幼儿园食堂食材变质、石峰区枫叶中学的食堂菜品未炒熟、经开区长郡中学云田校区食堂的饭菜里有异物等食品安全类投诉。交办后，教育部门和市场监管部门高度重视，迅速启动调查。执法人员深入现场，对于食品原材料采购、加工场所环境、清洗保洁等环节存在的问题要求立即整改。

### 继续加强单件督办 切实推动解决问题

2022 年，有办理任务并列入考核的单位共 80 个，县市区排名前五的依次是渌口区政府、芦淞区政府、荷塘区政府、攸县政府、炎陵县政府；52 个市级部门中，市交警支队、市交通运输局、市统计局、市总工会等 15 个部门考核成绩突出；18 个公共服务企事业单位中，国网株洲供电公司、市水务集团、省直中医院考核成绩位列前三。

值得注意的是，12345 热线办理过程中也发现了一些突出问题。

12345 热线交办后，有些承办单位服务意识不强，工单办理质量不高，模板、套话回复，例如“已安排旗下子公司处理”“已上报上级部门，等待审批”等；个别承办单位受理投诉避重就轻，相互推诿，例如群众反映教培退费问题、住房保障等问题，相关单位不调查、不核实、不对接，盲目退单，导致工单无人认领，责任无法落实。

有些单位工作被动，交办一次处理一次。要么对于“久拖不治”问题督办不彻底，导致群众反复投诉，满意度不高；要么解决问题后不回访、不复查，导致问题“死灰复燃”，执法未能对不法行为、不文明行为形成有效震慑。

今年，市长热线服务中心将继续加强单件督办，切实推动解决问题。对交办事项办理不及时、诉求解决不到位、推诿扯皮、敷衍塞责的单位进行通报。

## 株洲博物馆邀你出灯谜

本报讯(株洲晚报融媒体记者/温琳 通讯员/张敬尧)作为中国传统节日之一，元宵节自古就有观灯习俗。为此，株洲博物馆将在南广场举办一场“大展宏兔·元宵灯谜会”，届时广场上悬挂起数千盏彩色灯笼及数千道灯谜，猜出谜底者可获得一枚元宵小福袋。

为了提高市民的参与感，株洲博物馆面向全社会公开征集元宵灯谜。应征灯谜要求主题思想鲜明，立意新颖高雅，内容健康

向上，语言清新流畅，合乎创作规范。同时应征灯谜必须是本人原创作品，对作品应享有完全知识产权，不得抄袭。本次灯谜活动遴选征用的谜语，将在相应灯谜纸条上标明投稿者姓名。

灯谜活动截止日期为 2 月 3 日。欲参与活动的市民，请将灯谜作品发送至邮箱 3364941630@qq.com。作品格式为谜面、谜目(谜格)、谜底。投稿者须署真实姓名，并附联系电话。

## 火车站上演春运“快闪”



1 月 29 日上午，为展现株洲火车站新站新气象以及株洲站人昂扬向上的精神风貌，给旅客传递温暖和祝福，由株洲火车站工会组织的一场别开生面的“快闪”活动在高架候车厅上演，吸引不少旅客驻足观看。

(株洲晚报融媒体记者/谢慧 通讯员/肖武琴 龚林云 刘政 摄影报道)



## 风光带多处被“烧伤”

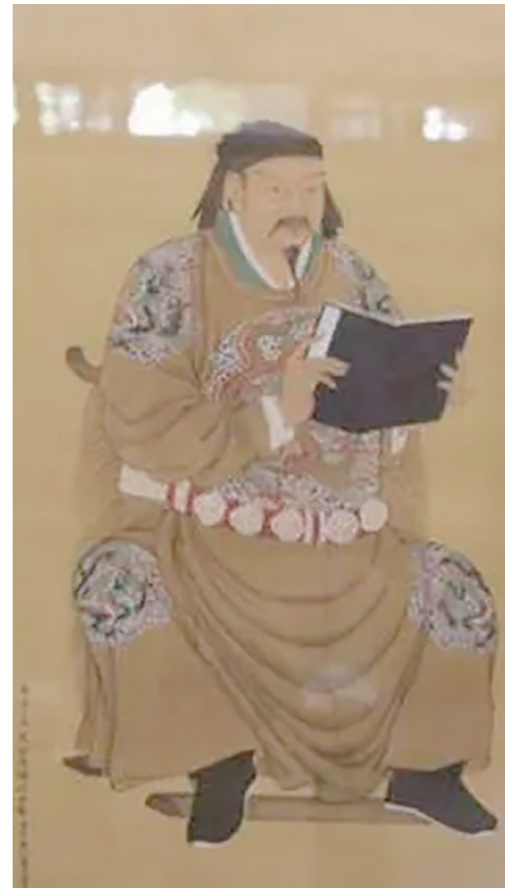


1 月 29 日，不少市民发现，位于株洲大桥至芦淞大桥之间的河西湘江风光带，多处草地被大面积烧焦，影响市容市貌。多处观景台、游道、绿化带留有燃放烟花鞭炮后产生的废弃物。有市民呼吁，管理部门应加强巡查和引导，禁止在草坪、树林、绿化带等易引发火灾事故的区域燃放烟花鞭炮。

(株洲晚报融媒体记者/刘平 摄影报道)

# 历史上真实的岳飞是怎样的？

最近，电影《满江红》掀起了一波观影热潮。故事中，南宋绍兴年间，岳飞死后四年，秦桧率兵与全国会谈。然而就在会谈前夜，全国使者死在宰相驻地，所携密信不翼而飞。小兵张大与亲兵营副统领孙均被裹挟进一场巨大阴谋之中，宰相秦桧命两人限一个时辰之内找到凶手。命运浮沉，小人物阴差阳错入局，故事就此展开。



▲岳飞像(资料图)

随着电影热映，人们对南宋抗金名将岳飞以及著名词作《满江红》的讨论热度居高不下，河南省汤阴县岳飞纪念馆(又称汤阴岳飞庙)也火了。日前，岳飞纪念馆面向全国游客推出福利：“凡在岳飞纪念馆入口处熟练背诵《满江红》，即可免费游览。”

“三十功名尘与土，八千里路云和月。”有人认为岳飞智勇双全，岳飞精神的核心是“精忠报国”。也有人认为，岳飞是个文化人，书法也不错。真实的岳飞，是怎样的？

### 武艺高强 治军严明

岳飞出生在一个很普通的农家，父母都为人和善。

少年时代的岳飞朴实稳重，不爱多说话，很喜欢读《左氏春秋》、《孙吴兵法》等书。读书之余，他拜师学习骑射等，论武艺“一县无敌”。

有说法称，从 20 岁起，他曾先后四次从军，参与指挥了很多次战斗。岳飞爱护士卒，治军严明，常常亲自监督士兵训练，遇事不徇私情。儿子岳云有过错，照样予以严惩。

每到一地，岳飞往往亲自率领十数骑巡逻，检查军纪执行情况。他体恤民众，如果出现践踏农田、妨碍农

事等情况，都会按军法秉公处置。

在岳飞的统帅下，“岳家军”形成了极强的战斗力，“皆可以一当百”。他率领岳家军与金军浴血奋战，所向披靡。对此，金兵发出了“撼山易，撼岳家军难”的哀叹。

据悉，岳家拳是国家级非物质文化遗产，由岳飞在无数征战中总结而成。此前，湖北省黄梅县岳氏家族在修复祖墓时发掘了《岳家拳法》，后再命名为《岳武穆王武艺要论》。

也有一种说法是，岳震、岳霆等人对父亲岳飞的遗稿进行了整理，这就是后人尊称的《武穆遗书》。

### 手不释卷 书法颇佳

勇冠三军之外，岳飞其实也是个“文化人”，经常手不释卷，十分好学。据记载，“其中心之所蕴，谋略之所施，往往见于表奏、题跋、吟咏之间。”

比如，人们十分熟悉的那首《满江红》：“怒发冲冠，凭栏处、潇潇雨歇。抬望眼，仰天长啸，壮怀激烈。”寥寥数语，淋漓尽致地抒发了万丈豪情。

另外一首词作《小重山》，虽然没

有《满江红》那么有名，却以细腻的笔触抒发了岳飞彼时的心情，真挚动人。

此外，有的作品颇具文采。据说《题都阳龙居寺》也是岳飞所写，其中的诗句“潭水寒生月，松风夜带秋”，对仗工整，描写十分传神，后世评价颇高。

有说法称，他的书法家师承苏体，水平很不错，旅途中还会自习小楷。

### 生活俭朴 淡泊名利

其实，岳飞平时生活俭朴、淡泊名利，对子女的教育很严格，勉励儿子们要“自立勤劳”。他品格高尚，一直很受人们的尊重。

民间流传着很多关于他的故事。“岳母刺字”是其中之一，大意说的是，岳母在岳飞的背上用绣花针刺上了“精忠报国”四个字，希望他永远以报国为志。

但是据《宋史》记载，岳飞后背有

“尽忠报国”四个字，深入肌理。有观点认为，这四个字是后来在传说中才慢慢演变为“精忠报国”。

岳飞也确实对母亲十分孝顺。据说，当母亲生病的时候，岳飞会亲尝汤药，然后送到母亲床前，走路时轻手轻脚，生怕打扰了母亲休息。

转眼之间，近千年时光已经过去，人们以不同形式纪念岳飞，怀念这位智勇双全的名将。(据中新网)

### 名人轶事

## 李时珍妙对当红娘

李时珍自幼聪颖善对，还没上学就跟着父亲认识了好多字。他刚入学时，私塾先生望着被树木环抱的远山，出了上联：“远声隔林静。”李时珍当时虽然只有八岁，但见朝霞分外明媚，过往旅客早已登程，便脱口对道：“明霞对客飞。”先生大为吃惊，决心加倍关照。

有位药铺主人，膝下有一个女儿，聪慧而美貌，为了给女儿选择一个才华出众的男子结为伴侣，决定用药名作上联征婚：“玉叶金花一条根。”许多求婚者望眼兴叹。其中有一位姓马的青年为人忠厚，只是略欠文采，他不得不求李时珍帮忙。李时珍少年助人为乐，脱口对道：“冬虫夏草九重皮。”铺主见马公子比较英俊，又交给他上联，限一天对上。这上联是：“水莲花半枝莲见花照水莲。”马公子只得二请李时珍对出下联：“珍珠母一粒珠玉碗捧珍珠。”铺主看后非常高兴，随即再出上联“白头翁牵牛耕熟地”，限半天对出。马公子无奈三求李时珍。李时珍为了成全这桩婚事，稍假思索，用“天仙子相思配红娘”作下联。铺主十分满意，当即答应订婚。

李时珍就这样成人之美，当了一把红娘。药铺主人的女儿结婚后，其乐融融，与丈夫互敬互爱，举案齐眉，幸福无比。(据生活晚报)

### 知识大观园

## “露马脚”露的为何是马脚

真相败露，俗语叫做“露马脚”，为什么偏偏露的是马脚而不是别的动物的脚呢？

这源自民间的一个传说故事，说是朱元璋的老婆马氏，因为出身平民之家，从小就要干活，因此没有缠足。朱元璋成为皇帝后，封马氏为皇后。

马氏虽贵为皇后，却常常为自己的那双大脚苦恼，她总是穿一袭曳地长裙，把两只脚遮掩起来。不料有一次出门，大风吹起了长裙，露出了马氏的一双大脚。百姓看到后口口相传，成了大新闻，因此演化出“露马脚”这个俗语，意为露出马氏的大脚。(据中新网)

### 品鉴

## 《菊花黄时蟹正肥》

王雪涛(1903—1982)，河北成安人，原名庭钧，字晓村，号迟园，中国现代著名小写意花鸟画家。

《菊花黄时蟹正肥》为作者晚期代表作品。上题：“菊花黄时蟹正肥，已未春日雪涛写。”铃印：“王雪涛印”。

画中有菊花、螃蟹、美酒，部分螃蟹已被作者享用，蟹钳、蟹壳分散放置，使观者有身临其境的感觉。画面色彩饱满，写意纵横，笔墨老辣有力。(据新华网)



### 人文地图

## 四川省攀枝花市

四川省的攀枝花市有“钒钛之都”“阳光花城”“康养胜地”之称。城市以花命名，享有“花是一座城，城是一朵花”的美誉。

攀枝花市有被生物学家誉为“植物活化石”的原始苏铁林，与恐龙、熊猫并称“巴蜀三宝”。拥有四川唯一的亚热带水果生产基地，一年四季鲜果飘香。(据人民网)

