

第三季度,市长热线办共受理市民反映有效事项26908件

举报人信息泄露、部门推诿…… 岂能如此对待热线交办投诉?

本报讯(记者 陈驰)昨天上午,记者从市长热线办获悉了今年第三季度的工作情况。那么哪些问题成为市民的投诉重点,问题的处理进展如何?

第三季度,市长热线办共受理市民反映有效事项26908件,其中投诉类22602件,占84%;电话受理25651件,占95.3%;当场答复13433件,占49.9%;交办有关单位13475件,当季应办结13430件,实际办结13263件,办结率98.8%,按期办结率91.1%。市长热线办公室回访15193次,督办事项65件,市民对事件办理情况的满意度为:“非常满意”占10.4%，“满意”占4.9%，“一般”占84.1%，“不满意”占0.6%。

三季度,在市民投诉的交办处理过程中存在以下几类突出问题:

一是举报人信息被泄露。近期,多位市民向市长热线反映,前期拨打热线投诉或举报问题后,被投诉或被举报方获悉到投诉(举报)人的个人信息,导致自己接到恐吓电话或受到人身威胁,对此表示强烈不满。

案例:市民匿名举报株洲县龙船镇河包村村干部有关问题,但在调查过程中,镇党政办个别干部对问题线索保管不当,导致举报人个人信息泄露,影响其生活。后经镇党委会议研究,决定对该干部进行批评教育,并对当事人作出解释、道歉。

二是部门推诿失责。市长热线接到即办事项后,立即电话通知相关单位现场核实处理,但部分单位因职责牵扯不清而相互推脱,导致问题在有效处理期限内无人处理。

案例:10月9日晚10点40分起,市长热线陆续接到多位市民投诉荷塘区荷塘星城建筑工地超时施工噪声扰民,值班人员电话通知市环保局夜间巡查大队,执法人员表示工地内部挖机作业及渣土拖运不属其管辖范围,应由城管部门负责;值班人员再电话通知荷塘区城管指挥中心,对方告知城管部门只负责监管工地渣土外运,而工地内部渣土车及挖机作业噪声不由其管理,导致投诉电话持续到凌晨3点40分一直无人处理,市民意见很大。

三是联络沟通不畅。

案例:茶陵县长热线、芦淞区城管指挥中心、天元市政维护处等部门电话多次出现无人接听的情况,也未及时回电,影响即办事项的通知及办理。市国土局、市邮政公司等部门的联络人员进行变更未及时向市长热线办报备,导致交办工单长期无人受理,影响事件办理进度。

就这些问题,市长热线办高度重视,将向上级部门反映,督促其妥善解决。

相关新闻

明年,又有16条部门热线 并入市长热线

本报讯(记者 陈驰)记者从昨天下午召开的市长热线联系工作会议上了解到,明年,我市又将将有16条部门热线并入市长热线。同时,市长热线办对各单位的年终考核将进一步加强。

会上对三季度市长热线的办理工作进行了通报,对办理工作中出现的问题进行了重点强调。尤其对部分单位泄露投诉人信息;城管、环保对于工地噪音扰民情况互相推诿等事项,进行了点名批评。

为了进一步提高各承办单位市长热线办理的力度,市政府办出台了新的考评办法,取消了将市长热线“搭车”考核的方式,改为单独将办理工作列入各单位年终绩效考核,考核指标将对各单位的绩效产生直接影响。

同时,会议透露,根据省政府办的要求,明年,各县市区的12345平台将对各类热线进行整合。明年,我市拟整合16条部门热线到市长热线,其中包括12315消费者投诉热线、12331食品药品投诉举报电话、12358价格举报电话、12333劳动保障举报电话等。

两小区中间有人烧垃圾 周边居民都很闹心



昨日,山河锦园业主王女士拨打晚报新闻热线28829110反映,山河锦园与东湖小区之间的散户经常焚烧生活垃圾,搞得两个小区内乌烟瘴气,还存在很大的火灾隐患,希望有关部门能来管管。

记者 贺天鸿 核实:

昨天上午,记者在山河锦园小区的围墙外找到了垃圾焚烧点,现场有焚烧痕迹,还堆放着大量建筑垃圾以及生活垃圾。记者随机采访了一些周边的散户居民,大家均表示不知何人所为。少部分居民认为,最近一直下雨,应该不会引起火灾。

香山社区居委会相关负责人介绍,虽然山河锦园和东湖小区都属于香山社区,两个小区中间的散户属于东湖社区居委会管理,将尽快联系东湖社区居委会以及街道城管办,及时制止焚烧垃圾。

有人在两个小区中间焚烧垃圾
受访者供图

在这家“车友爱车”充千元洗车卡 一年下来她只成功消费3次 车主反映:持卡跨店消费,每次被告知要等一两个小时

15日,市民王女士拨打晚报新闻热线28829110反映,去年11月在华润万家的车友爱车吧充值1000元的洗车卡,一年来只成功消费了3次,去办理解退卡时遭拒,希望有关部门介入调查。

记者 贺天鸿 核实:

消费者 办卡一年,只成功消费3次……………

王女士介绍,当初她在华润万家车友爱车吧洗车,店内工作人员告诉她,该洗车店是连锁的,在王府井和神农城都有店,办卡后不但可以跨店消费,还可以免费停车,她当即充值1000元办卡。

结果,王女士每次去王府井分店洗车,都被告知需要等待2小时左右,至今未成

功消费过一次。去神农城分店洗车时,几乎每次也被告知需要等待一两个小时,一张卡一年来也只成功消费3次。她经常看到店内在洗的车并不多,甚至出现空位,但还是会被告知要等待一两个小时。她多次向车友爱车吧提出退卡退钱,对方以老板更换为由拒绝了。

洗车店 钱被上上任老板卷走了……………

车友爱车吧王府井分店及神农城总店工作人员均表示,洗车需要等待一两个小时。15日晚上7点左右,记者在神农城总店看到,店内四个工位满员,但没有车辆在等待,工作人员以要吃饭为由,称洗车需等待1个多小时。

16日上午10点左右,记者来到车友爱车吧华润万家分店,工作人员表示可以立即洗车。据其负责人介绍,自己今年夏天接手该店,王女士去年办卡时,当时的老板实际上已经是上上任老板了。他不知道上

上任老板如何收费,王女士所缴纳的费用也一直在上上任老板手里,但是王女士的办卡信息还在,可以继续来消费。

“我们可冤了,上上任老板收完钱就跑了。”该负责人表示,由于很多办卡充值费用在上上任老板手上,现在公司不可能以倒贴的形式给会员退卡退款。

12315消费者投诉举报热线相关负责人表示,目前已将王女士的情况交到月塘工商所,将尽快进行协商,一周之内会给予王女士答复。

株洲妈妈贾雪萍： 陪读时光，与女儿一起成长

贾雪萍身上有太多标签:作家、工程师、中车株机读书会吧吧主……

这个初秋,她的第四本个人志《不疾不徐》由铁道出版社出版,讲述的是女儿2012年高考那年的艺考之路,在这本由女儿设计封面与插图的书里,在两代人的沟通交流中,她困惑、沮丧、狼狽、欢喜,却从未放弃。

因为,这个“与女儿似乎渐行渐远”的妈妈,从来不曾失去的,是一个母亲的温柔、关切。

出这本书是想让女儿重拾信心

“如果不是因为鼓励女儿,可能不会有这本书,而出版这本书,是想让她重拾信心。”在谈读书吧,贾雪萍细声说,她穿着一身花色开衫,眼神轻柔,显得温婉可亲。“有时我也想,随她去好了,可她是我女儿啊,甩都甩不掉。”

在贾雪萍看来,那个本来靠文化考试就能上重点大学的女儿,因兴趣爱好选择了美术,也只用半年多时间,便被广州美院录取;而那个在大学里年年得奖学金的孩子,竟在毕业前夕的人生关口迷茫了?“每天在家,也不爱出去。”

突如其来的变化让这位母亲陷入困顿,她拉着女儿去读读书吧做美术设计总监、去电视台实习……种种努力,也让她想起陪着女儿的那一个2012年,因为那一段高考的回忆,母女俩都不陌生。

“我跟她说起《不疾不徐》出版的事情,她问我是不是有相应的设计软件,我就知道她同意了。”连答应帮忙设计封面都这么酷的女儿,让贾雪萍分外欣喜,就像回到当年陪读时光一样。

母与女的隔阂

“这本书是将我与她的沟通,我们之间互相的成长,我们之间的努力,展现出来。”贾雪萍说。

在书中,她记录了与女儿的三千余条短信,字信往来与碰面间,总有那么一些火花。

最初与孩子的短信联络,总是一段鼓励的话语,但收到的都是简单的回应,之后便难以继续下去。

“我想和她说话,但一开口,发现她有时候的想法我不明白。”在这个会用热情拥过来与女儿告别,一周内无数次在田心与长沙之间往返,甚至到了租房通勤时光里,为着女儿学厨艺的母亲,总会收到些许挫折感。

“我买的衣服她几乎不喜欢,又不愿意逛商店,经常弄得我在商店看着衣服无所适从”、“她真摔手机啊”……在书中,贾雪萍面对这些突然起来的状况而困惑,但作为母亲,她又时刻提醒自己,孩子已经快成年,有行动的自由,也有自己的思维方式。所以,她在女儿摔手机后默默地将手机捡起,面对不愿意逛街买衣服的女儿,她即使生气,也只能拉着丈夫“暴走”在长沙街头……

贾雪萍就这样处于一种矛盾与理解相互碰撞的状态之中,与天下所有的母亲没有什么两样。



▲贾雪萍和她的热心读者合影 记者 刘震 摄



▲贾雪萍和她的新书《不疾不徐》 记者 刘震 摄

母与女的成长

“嘉虽然有着年轻人的特立独行,但也有了成年人所具备的清醒。”

即使母女间有冲突与不解,但始终在这近一年的陪伴里,从最初选择专业靠着激情与诗意的幻想,到落榜清华美院而沮丧,再到通过广州美院的考试,贾雪萍看到女儿在成长。

在落榜清华美院的那个傍晚,女儿突然跟她说了一句“等待了两个月,见识了一种结局”。女儿的坦白,让贾雪萍惊讶,面对这样的女儿,她只能等她情绪平复,她深知这样的情绪发泄未尝不是一件好事。

“你真是好样的。广美很好啦。”母性的柔软,她这样劝女儿,再加上孩子父亲的开导,夜晚过后,女儿的情绪也得到了平复,渐渐地,母女间的小互动也日渐增多,她在书中记录女儿为她剪发,关心她归程株洲的安全,赞美她的饭菜……这些细微的变化,也是女儿的成长,这位不羁、浪漫的母亲欣慰了。

“就像我会越发知道去应付女儿的各种状况,也是在这些相处中慢慢学会。”在她看来,在这一年多的陪伴时光里,她和女儿,其实都成长了。

希望她做一个健康快乐的女孩

如今,贾雪萍依然将与女儿的相处归结为“渐行渐远”的状态,但实际上,母女之间的心,已经紧紧相依。

“她和我说,我是她最好的玩伴,也是交流渠道表达最好的一个人。”长大成人的傅嘉仪,表面上仍旧一副酷酷的样子,但心底却对妈妈与自己这么多多年来的亲密、真实的短信、文字往来充满欣喜。

贾雪萍曾在一篇随笔里写道,女儿20岁生日那天刚好讲解设计作品PPT,而女儿用的便是《不疾不徐》的封面作为讲解内容。在女儿眼中,她褪去了所有的社会职务,而是一个关心自己的母亲,温柔、关爱、琐碎,甚至有点唠叨。

“其实,回看当年的文字,就会发现,我与女儿其实一直都在成长、在磨合,包括现在,也跟当年的情绪相同。”在这一段沉迷期过后的女儿,似乎有了自己的方向,近期,女儿选择了继续去国外学习深造,而这本书的出版,正适时地给了女儿更多信心。

正如《不疾不徐》里写的那样,贾雪萍希望女儿做“一个健康快乐,喜欢画画的女孩”。

(记者 王娜)

作者简介

贾雪萍,1967年4月生,石峰区作协主席。2010年,自从写了第一本个人志《生欢喜心》后,7年来,完成了13本个人志。

对话贾雪萍

1、在书中,你提到这段艺考陪读,期许它是一段浪漫的过程,现在回看,依然是这样吗?

贾雪萍:如同李煜所说的“拂了一身还满”,便是这漫漫艺考路的真实写照,其实它一点儿也不浪漫,本身就没有浪漫可言,如果以后她在艺术之路有所斩获,回过头来再想想,也许就浪漫了。

2、你如何评价现在与女儿之间的关系?

贾雪萍:我觉得无论如何,就如同无数家庭一样,随着子女长大,两代人之间便渐行渐远,但彼此间却不陌生,都爱着对方,这是我觉得最舒适的相处方式。

《不疾不徐》片段摘录

1、话音未落,我便强抱嘉。嘉不甚习惯,紧锁身体,任我抱,突感鼻酸,眼眶中好像有东西涌入,松开嘉,自嘲地说:“哎哟,再抱一会儿,我就要流泪了。”“不至于吧,老妈”。嘉说。“哈哈,你又不是不知道,我总这样。”我回答……

2、“什么啊,我不想考了。”嘉神态渐变着说。

“没事哪,崽崽。”

“不读了,不考了。”

说着,我熟悉的一幕出现,考北邮时找不到考场的一幕。嘉高扬拿手机的手,重重地将手机砸向地面。真摔啊,同学,我都不敢看路人的眼光,只是将手机捡起来,陪着她,继续走向家中。