

坚定信心 抢抓机遇 实干争先

## 热线连民心 服务践初心

——格尔木市12345热线交出2025年度民生成成绩单

□ 记者 汤红红

一端连着千家万户的民意期盼，一端系着党委、政府的责任担当。2025年，格尔木市12345政务服务便民热线交出了一份亮眼的“民生成成绩单”。全年累计接收群众诉求5.8万件，同比增长47.58%，占全州诉求总量的59.59%。数据的持续增长，折射出我市政务服务效能不断优化、群众对政务热线信任度稳步提升。过去一年，热线平台保持高质高效运行，全年接通率稳定在98%，按时办结率达98.25%，回访满意率95.49%，凭借扎实的工作成效，荣获“格尔木市为民服务先进集体”称号。步入2026年，热线服务效能持续提升，截至目前已接收各类群众诉求9952件，办结率达86%，群众满意度稳步攀升。

靠前服务、诉求必达

架起政民“连心桥”

为让热线真正“热”在群众心坎

上，我市坚持“接诉即办”工作导向，对群众诉求实行台账式管理、清单化推进、闭环式落实。通过深度融合智慧城管平台，工作模式从传统“接诉即办”向主动治理“未诉先办”转变。

为确保群众诉求“件件有着落、事事有回音”，热线建立常态化督导机制，对工单签收、办理、回复、回访全流程实时跟踪。针对超期未办、进度滞后、群众不满意的工单，第一时间预警提醒，督促承办单位加快处置。同时，创新推行职能部门驻场办公机制，实现靠前处置、闭环办理，有力推动供水、供电、供气等公共服务类问题高效解决。

加强分类研判处置

规范诉求办理机制

面对纷繁复杂的群众诉求，热线坚持依法依规、实事求是、减负增效原则，建立不合理诉求研判机制。通过对群众诉求分类甄别、精准研判、

分级处置，对确属不合理的诉求，组织业务主管部门集中研判、归口解释，有效为基层减负，避免无效派单和重复派单。

此外，热线注重挖掘数据价值，定期开展社情民意数据分析，形成问题清单，为市委市政府及相关职能部门精准把握民生关切、科学谋划民生实事项目提供有力数据支撑。

聚焦职责不清难题

开展专题分析处置

针对部分工单存在边界模糊、多头管理等“踢皮球”问题，热线平台开展专项梳理行动。围绕城市管理、市场监管、民生服务等群众反映集中的领域，逐一分析诉求成因、厘清职责交叉点、疏通办理堵点，努力实现“解决一个问题、明确一类问题办理路径”的目标。

为从源头破解跨部门治理难题，我市通过召开工作推进会、约谈提醒会及现场核查办公会，进一步厘清责

任主体、规范处置流程、统一办理标准，推动跨部门、跨领域事项由“分头办”向“协同办”转变，切实提升复杂问题处置效率。

联动督查与法治力量

攻坚疑难复杂诉求

对于久拖未决、重复投诉以及民生领域“硬骨头”问题，我市建立“热线+督查室+法律顾问”联合督办机制，实行提级督办、现场核查、法治把关。督查室全程跟进问效，法律顾问提供全流程政策法律支撑，确保疑难工单办理程序合规、答复依法有据。这一机制有效化解了一批历史遗留问题和群众急难愁盼，进一步提升了政府公信力和群众法治获得感。

从“接诉即办”到“未诉先办”，从“分头办”到“协同办”，格尔木市12345政务服务便民热线以实际行动践行“为人民服务”宗旨，既成为政府倾听民声的“顺风耳”，更架起一座直通民心的“连心桥”。

## 市人民检察院开展春季开学法治进校园系列活动

本报讯(记者 赵倩 通讯员 万玛热旦)近日，市人民法院执行局通过“悬赏公告+两级联动+全域扩散”模式，成功促使一名长期躲避执行的被执行人主动履行法律义务。从发布公告到案件顺利执结，仅用时1天，高效兑现了申请执行人的合法权益。

该案进入执行程序后，被执行人长期采取规避执行态度，执行法官多次联系均未果。为进一步拓宽线索渠道、加大执行威慑力度，市人民法院根据申请执行人申请，经严格审查后，通过官方微信公众号发布执行悬赏公告。同时，全院干警通过微信朋友圈、工作群广泛转发，并积极联动上级法院协同推送，迅速形成“全网覆盖、全域知晓”的强大执行威慑氛围。

悬赏公告发布次日，被执行人主动来到法院，当场全额履行案款15000元，案件顺利执结。

下一步，市人民法院执行局将持续创新执行工作举措，常态化运用悬赏公告、失信曝光、集中宣传等组合手段，织密执行威慑网络，以更实作风、更硬举措破解执行难题，坚决筑牢维护社会公平正义的最后一道防线。

## 悬赏公告显成效 次日执结护权益

市人民法院高效执结一起小额标的案件

本报讯(记者 赵倩 通讯员 许梦媛)春季开学以来，市人民检察院组织全院法治副校长深入辖区学校，围绕道路交通安全、防范意外伤害、预防校园欺凌、净化网络环境等重点内容，开展法治宣传教育活动10余场次，通过沉浸式、互动式普法，推动法治教育入脑入心，护航青少年健康成长。

创新载体，让法治教育“活”起来

此次开学季普法打破单向灌输模式，根据学生年龄特点精准施策。在幼儿园，检察官化身“法治老师”，通过趣味动画、情景小故事、互动游戏等方式，用通俗易懂的语言开展安全启蒙教育，引导孩子树立自我保护意识。在中小学，充分运用普法微电影、法治动漫、典型案例短视频等可

视化载体，将抽象法律条文转化为生动场景；结合国旗下讲话、主题班会、现场问答等形式，让学生在参与中学习法律知识，从“被动聆听”变为“主动参与”。

聚焦重点，织密校园安全防线

活动中，检察官结合办理的真实案例，细致讲解校园欺凌的表现形式、危害后果及应对方法，教育学生敬畏法律、尊重他人，鼓励受害者勇敢求助、旁观者主动制止，共同营造和谐校园环境。同时，围绕相关法律法规，普及家庭保护、学校保护、社会保护、司法保护相关知识，传授防范性侵害、网络沉迷、意外伤害等实用技能，切实提升未成年人法治素养和自我保护能力。

检校协同，推动保护常态长效

市人民检察院将校园作为法治宣传教育主阵地，持续压实法治副校长责任，健全校园普法长效机制。本次系列活动覆盖多个学段、城乡多所学校，实现普法宣传广延伸、全覆盖。检察机关与学校密切联动，将法治教育融入立德树人全过程，以专业司法保护助力平安校园、法治校园建设。

下一步，市人民检察院将持续创新普法形式、丰富普法内容、延伸保护触角，当好未成年人健康成长的法治引路人、权益守护人，为建设更高水平的平安格尔木、法治格尔木贡献检察力量。

建设平安格尔木

## 市委召开党外人士座谈会

(上接一版)经济发展等方面做了大量工作，为格尔木高质量发展作出重要贡献。

会议强调，要把牢正确方向，始终坚持政治上同心。深入学习贯彻习近平总书记关于做好新时代党的统一战线工作的重要思想和全国两会精神，深刻领悟“两个确立”的决定性意义，坚决做到“两个维护”，确保统一战线工作始终沿着正确方向前进。要聚焦

中心大局，始终坚持目标上同向。自觉把“格尔木所需”与“党派所能”紧密结合，紧扣市委市政府战略部署，在参政议政上展现新作为、当好“智囊团”，在服务发展上展现新气象、当好“生力军”，在凝聚共识上汇聚新合力、当好“连心桥”，在民主监督上彰显新担当、当好“监督员”，主动在现代产业集群、城乡融合先行、物流枢纽构建、民生福祉改善上先行先试，找

准服务大局切入点，以实干实效为经济社会发展聚智赋能、保驾护航。要强化保障赋能，始终坚持行动上同行。相关部门单位要把党外人士工作摆在全局重要位置，夯实保障基础，拓宽参政渠道，助力人才成长，营造共进氛围，为党外人士施展才华、履职尽责搭建平台、创造条件，真正做到政治上充分信任、工作上大力支持、生活上关心关爱。