

## 暖心“12345”搭建为民服务“连心桥”

近日,记者从“推动政务服务提质增效 不断提升标准化规范化便利化水平”新闻发布会上获悉,遵义12345热线实行365天24小时全天候服务,构建起“一号对外、集中受理、分类处置、多方联动”的工作格局。

政务服务便民热线是遵义建设服务型政府,畅通政府与企业、群众沟通的重要渠道,实现“需求”与“服务”的高效适配,减少公众有事不知道找谁、找不到人的困扰,让企业和群众的沟通渠道更加畅通;推动对各职能部门的监督和督促,形成受理、派单、办理、答复、督办、办结、回访、评价全过程闭环加压,责任更明确,办事更高效。

倾听市民呼声,解决市民困

难,将政府服务热线打造成民心热线是民生诉求,也是政府职责所在。遵义12345热线已整合归并非紧急政务服务热线24条,将全市各县(市、区)、69个市直部门、15个国有企业及千余个基层单位纳入服务体系,建立了“受理、转办、承办、督办、办结、回访、归档、分析、考评”九位一体的热线平台闭环运行流程,还与110、119、120等紧急热线建立了联动转接机制,确保紧急事项能够得到及时处置。“12345,有事找政府”已成为市民和企业需要解决问题时的重要选择。

民生无小事,枝叶总关情。有些看似琐碎的事情,却处处关系着群众的生活。群众诉求涉及

社会生活的方方面面,用千头万绪形容毫不为过。无论是供电、供水、消费者权益等“民生琐事”,还是涉及城市管理、市政设施、交通运输等“疑难杂症”,如今一条政府服务热线就可以直接处理,解决了以往各部门热线电话过多的问题,既实现了对群众民生诉求快速响应,也加快了相关部门的工作效率,提升了各部门服务市民的能力,进一步拉近了政府与百姓之间的距离。

畅通一条热线,温暖一座城市。离泥土越近就越有生命力。我们期待着这个平台能够持续优化升级,不断提升服务质量和效率,更好实现“民有所呼,我有所应”。

## 年关更需过“廉关”

近日,中共中央纪委印发《关于做好2026年元旦春节期间正风肃纪工作的通知》。岁末年初,元旦春节将至,人情往来增加,正是检验作风成效的关键时期,也是衡量干部廉洁自律的重要考验期。能不能过好节、守好廉,关乎党风政风,关乎民心民意。

越是临近节日,党员干部越是需要保持清醒头脑,强化思想认识,紧绷纪律之弦。节日期间,传统习俗的礼尚往来,易被少数别有用心者异化为“围猎”权力的窗口。现实中,仍有少数党员干部纪律意识松懈;或碍于“盛情难却”,将人情面子凌驾于纪律规矩之上,在半推半就中收受礼品礼金;或自恃“手段隐蔽”,在电子红包、私人场所宴请等隐形变异问题上心存侥幸、打擦边球。这些由“过节”滋生的腐败现象,不仅造成个人廉洁防线的失守,更败坏党风政风、侵蚀公平正义、污染政治生态,必须严肃整治。

节日可以放松,但纪律不能“休假”。过好“廉关”,应筑牢拒腐防变的思想堤坝。思想上的松懈是最危险的滑坡,必须树牢纪律意

识,以党章党规党纪为标尺,在思想上划出清晰红线;以近年来节日期间查处的典型案例为镜鉴,深入剖析、自我警示,彻底破除“看客”心态,真正把自己摆进去、把职责摆进去,做到检身正己、防微杜渐。

营造风清气正的节日环境,不能仅靠个人自觉,还需依靠制度的刚性约束与监督的强大震慑,构建起系统严密、协同高效的监督格局。

坚持“关键少数”与“绝大多数”齐抓共管,节前以纪为尺、教育提醒,节中明察暗访、严查快处,节后复盘总结、以案促治,形成严密的监督闭环。

精准把握“四风”问题隐形变异、潜藏地下的阶段性特征,密切关注“吃老板”“一桌餐”、快递物流送礼、电子红包收礼等新形态,做细“线上+线下”监督检查,运用部门协同、群众来信、大数据比对等手段提升发现问题的广度和精度。同时对顶风违纪行为要坚持严查快办,做到发现一起、查处一起、通报一起,持续释放执纪必严、违纪必究的强烈信号,使铁规发力、禁令生威。

## 别让“童星梦”陷阱吞噬孩子童年



在直播间里,“普通孩子也能当演员”“签约即上戏”等令人心动的话术频繁出现,挑动着家长“望子成星”的期待;线下,动辄数十万元的培训班被包装成通往童星光环的捷径,引诱着家长和孩子。(12月24日

新华社每日电讯) 随着互联网短视频与微短剧市场的爆发式增长,一种将少儿培训与演艺经纪深度捆绑的“儿童造星”模式悄然兴起。它打着艺术培训、影视通告、IP孵化的旗号,背后却隐藏着层层套路与虚

假承诺,形成一条收割家长的灰色产业链。 有关部门应规范培训市场;社会也应加强对儿童权益的保护,倡导健康的教育理念;家长本身也要摒弃急功近利思想。(刘天放)

## 有话直说

◇刘予涵

## 民生服务容不得“矮一截”

近日,有市民报料,福州市仓山区朝阳路口公交车站牌高度设置过低,几乎“贴地”,给部分市民的出行带来不便。记者联系有关单位获悉,近期该站牌将进行改造。(12月24日《海峡都市报》)

公交站牌是城市公共交通的基础设施,其作用是为市民提供清晰便捷的出行指引,设置理应遵循实用与便民的原则。然而,这块“贴地”的站牌,竟需要乘客蹲下身才能看清线路信息,这对老年人、孕妇等群体来说非常不便。这一问题的出现,无论是设计疏漏、施工不当还是维护缺失的原因,本质上都反映出对群众需求的忽视,既不符合城市精细化治理的要求,也暴露出民生服务在细节上的短板。

值得肯定的是,有关单位在接到反映后及时回应并承诺整改,体现了正视问题、立行立改的态度。但更应思考的是,如何从“事后补救”转向“事前预防”。

城市公共设施是为广大群众服

务的,其规划、建设和维护每个环节都应把“群众视角”放在首位,建立并落实严格的审核与常态化巡查机制,做到问题早发现、早处理,从源头上避免类似“贴地站牌”的现象再次发生。

事实上,整改一块站牌并不难,难的是根除站牌背后潜藏的作风不实、服务意识淡薄等深层次问题。整改“贴地站牌”,关键在于整治背后的“服务矮化”问题,这就需要强化源头治理,把作风建设切实落到实处,以务实举措和有效监督推动服务理念的根本转变。

以小见大,见微知著。一块公交站牌,既关乎市民日常出行的便利,也衡量着公共服务的质量与诚意。希望相关部门能以此为契机,举一反三,对各类公共设施开展系统排查与整改,及时消除隐患、弥补不足,切实补齐民生服务短板。只有始终站在服务对象的角度设身处地地想问题、办事情、做服务,才能真正让公共服务传递出应有的温度,让市民感受到实实在在的便捷与关怀。

## 建言献策

◇冯海宁

## 监控员工电脑? 企业别玩“谍战”把戏

在某平台上,有销售人员发布多个宣传视频,展示安装在员工电脑里的“电子眼”的强大监控功能。记者发现,一款面向公司用户、单套价格或不足300元的监控软件正在被公开售卖。(12月25日《每日经济新闻》)

报道显示,这种“监控神器”所用技术与病毒、木马完全相同,就是说没有创新可言。但如果用人单位采购这种软件偷偷用于监控员工在电脑上的一举一动,就有可能侵害员工隐私权。

不可否认,有些员工在上班期间“摸鱼”,甚至利用单位电脑等资源干私活谋私利,这都是用人单位不愿看到的行为,于是一些单位通过在办公室安装摄像头监控员工行为。上述监控软件出现后,因其“无感知”“无弹窗”能“完美隐身”,更会受到用人单位青睐,已有多家企业购买。这些企业虽能精准监控员工行为,但“没有不透风的墙”,若被员工知晓,企业轻则与员工离心,重则或触犯刑法。 有法律人士指出,根据刑法及相

关司法解释规定,使用这种软件的企业非法获取员工的通信秘密,数量达到五十条或五百条以上的,就有可能触犯刑法构成犯罪。此外,企业监控员工行为,还会对劳动关系带来很大伤害。

用人单位应信任、尊重员工,更不应该侵害员工合法权益。而那些偷偷监控员工的用人单位,则把自己变成了“谍报机关”,与员工玩起“谍战”游戏,员工怎么可能有认同感、信任感。现代企业应该在法律规定基础上健全内部制度,通过合理的工作任务分配、奖惩手段将员工从“摸鱼”状态拉回到工作状态,而不是偷偷监控员工。因为员工是有尊严的劳动者,不是企业“家奴”和嫌犯。

从某种程度上说,设计、销售这种“监控神器”的企业,选择的是“技术向善”,是在助力某些用人单位侵害员工合法权益。从“无感知”“无弹窗”等营销话术来看,明助长作恶而为之。有关部门也应应对这种产品的价值和销售行为进行研判,该依法纠正的要纠正,同时,引导用人单位规范内部管理,建立基于互相信任的劳动关系。

## 热点时评

◇戴先任

## 校园募捐应坚持自愿原则

12月24日,湖南省常德市教育局发布情况通报:近日,有网友反映常德芷兰实验学校在募捐活动中存在违规问题。常德市教育局成立工作专班调查处置。经初步调查,该校依托常德市教育基金会开展募捐活动,部分班级在宣传发动中违背自愿原则,设定捐款额度,严重损害家长权益,造成不良社会影响。我局已责令学校暂停募捐活动,对募捐款项逐一核实,开展违规募捐款项清退,并对学校相关责任人严肃追责。(12月24日《都市快报》)

学校要求家长向校教育基金会捐款,参考标准设定为1000元,此募捐活动实际上演变成了一种强制行为,而学校的这一要求令家长难以拒绝。 一方面,学校深知家长的“最

大顾虑”在于期望为孩子提供最优条件,秉持“一切为了孩子,为了孩子的一切”理念,改善教育环境,家长自会认为责无旁贷,从而积极踊跃捐款。

另一方面,学校承担着教育与管理职责,对孩子的学习与成长影响深远,这使得部分家长对教师和学校“言听计从”,不敢得罪学校与老师。

此类现象并非个例。例如,有学校要求家长捐款为教室安装空调;有学校安排高年级学生家长轮流替代老师进行监考和自习课值班;有学校让家长担任临时保安;还有学校“呼吁”家长捐赠防疫物资等。

追根溯源,造成这一系列问题的根本原因在于部分学校和教师未能厘清家校关系,始终无法

正确定位与家长的关系,致使家校关系出现错位,同时也在于一些学校管理权越位、滥用且肆意妄为。

若要切实保护学生及其家长的合法权益,就必须纠正错位的家校关系,规范家校关系,并对学校管理权进行制衡与约束。

一方面,相关部门需加强对学校和教师的监管力度,对于侵犯学生及家长合法权益的违规违法行为,应依法依规予以惩处。

另一方面,应提高学校办学的透明度,推动学校办学朝着阳光化、民主化方向发展,例如让学生和家长参与学校工作满意度调查,强化家长对学校管理的话语权,畅通学生和家长的监督渠道,以制衡学校管理权。