

使命在肩 积极作为

读者来信编辑室

回顾今年读者来信版收到的一封封信，我们心中常怀感动。

这种感动，源于读者的充分信任，源于人民群众沉甸甸的托付。

习近平总书记指出：“人民日报是党中央的机关报。一张报纸，上连党心，下接民心。要把人民日报办得更好，扩大地域覆盖面、扩大人群覆盖面、扩大内容覆盖面，充分发挥在舆论上的导向作用、旗帜作用、引领作用。”

总书记的殷切嘱托，我们铭记于心、实践于行。今年以来，人民日报读者来信版以开展“我为群众办实事”实践活动为契机，利用“身边事”栏目聚焦群众的操心事、烦心事、揪心事，尽心竭力帮助解决群众的急难愁盼问题。

“暖气热了，老百姓的心也暖了。”寒潮来袭，一些地方小区供暖不达标。来信刊登不久，暖气热了起来，群众的民生问题有了温暖的

解决方案。

“清理干净村旁垃圾堆，俺们心里亮堂堂。”村口库区丢弃的建筑垃圾堆积如山。看到读者来信版反映的问题，相关部门积极行动，垃圾被悉数清理，群众的生活环境有了改善。

“夜里睡觉再也不用担惊受怕。”山体滑坡冲毁房屋、道路，却无人整修，存在二次滑坡隐患。来信见报后，当地高度重视，立即着手开展治理，群众的生命财产安全有了保障。

……

一年来，我们聚焦落实党中央决策部署不力、侵害人民群众利益的问题，着眼群众反映强烈、社会关注度高的话题，着力为群众排忧解难，宣传党的政策主张，推动实际问题的解决。

一年来，我们坚持“为群众办实事”，用报道、版面积极反映群众身边的急难愁盼问题，用电话、短信推动有关地方和部门重视并解决群众

的身边事，以实际行动践行“为人民服务”的宗旨理念。

群众利益无小事。一路走来，我们看到许多地方、部门、单位的满满诚意，对群众反映的问题不推诿、不逃避，扎扎实实地干，实实在在地改，用实际工作和积极成效给群众一个满意的答复。每当看到问题得到圆满解决，每当听到群众满意的讯息，我们总是深感欣慰，更加充满力量。

当群众的感触、基层工作人员的心得感悟汇聚于这期年终特别报道，更让我们获得感满满。回顾一封封信，就像一篇篇笔记，记载着“以人民为中心”的价值追求。“上连党心，下接民心”，我们使命在肩，积极作为。

2022年的新年钟声即将敲响，桌上日历又将翻开新的一页。群众身边事，一定要办好办实。我们继续努力。



坚持以群众需求为导向 解决群众急难愁盼问题

内蒙古赤峰市敖汉旗城管局李学龙：了解到人民日报刊登了读者来信《防洪渠有大量垃圾积存》，旗委镇政府安排我局进行核查清除。我和同事们来到新惠镇，现场实地查看，制定了方案，花了3天把渠里的垃圾全部清理完毕。为了防止“前面清、后面倒”，我们还陆续在防洪渠沿线布置垃圾桶40多个、垃圾池18个，同时，专门安排5台清运三轮车、11名人员每日巡清扫扫上下游的河道。

通过此次工作，我更加坚定了为民办实事的信心和决心。下一步，我们要深入群众听民声，坚持以群众需求为导向，解决群众急难愁盼问题，努力创造更安全、宜居、温情的城区环境。

(本报记者 张 彬采访整理)

办好民生实事

增强为民服务的意识和决心

黑龙江牡丹江市住建局佟鑫：人民日报读者来信版反映我市西三条路与平安街、日照街交叉处的人行道、盲道存在老化破损问题。得知这一消息后，我们高度重视，现场查勘后，协调施工单位赶往现场修复。3天后，盲道重新连贯，地面平整如新。

我们随即对全市人行道、盲道进行了为期半个月的全面排查整治、专项修复。工作人员通过对全市步行道实地巡检、登记，建立起施工台账，陆续对平安街西三条路交叉口等10多处路牙石、步道板破损进行了修复，累计整治盲道164平方米。

办好民生实事，就是要解决群众的操心事、烦心事、揪心事，认真解决群众反映的具体问题。经此一事，局里的广大干部进一步增强了为人民服务的意识和决心。今后，我们将举一反三，建立完善市政道路盲道的长效监管维护工作机制，加大巡查力度，不让盲道有“盲点”。

(本报记者 张 艺开采访整理)

群众积极提建议 促进我们改进工作

湖北咸宁市通山县住建局景家：人民日报读者来信版刊登了群众的一封信，反映县里太平大道靠近新城桥头的城河河堤不少石板护栏破损或遭到人为毁坏，存在安全隐患。我们立即联系县市政设施管理所对河堤护栏进行修缮维护。几名维修人员放弃休息、加班加点，两天就修复好破损护栏，并设置提醒标识，保障市民出行安全。

我们以此为鉴，要求市政设施管理所定期对城区市政设施安全隐患进行排查，重点对城区范围内所有桥梁护栏、窨井盖进行拉网式排查，对城区护栏、井盖以及井周相对缺损等问题进行分类处理，查漏补缺。

切实解决民生问题，要求我们不断健全和完善首问职责和回访制度，时刻把为群众办实事放在心上，对群众反映的热点难点问题进行跟踪办理。群众积极提建议，可以促进我们改进工作，切实把服务做到家，让城市设施更好更安全地服务群众。

(本报记者 吴 君采访整理)

路修得比预想的还满意

张云富

我是云南曲靖市沾益区炎方乡绿水塘村村民，真没想到我的一封信，修通了我们村到乡里最方便的一条路。

在外打工多年，最盼的就是回老家不用再深一脚浅一脚地走泥巴路。抱着试试看的心态，我写信向人民日报反映，没想到读者来信版很快刊登了《盼望进村道路尽快硬化》一文。

自己的信登了报，村里、乡里很快上门征求意见、实地踏勘，让我看到了希望。可后来几个月都不见有啥进展，又让我担心。听记者说，那段时间人民日报的编辑记者多次向相关部门跟进了解工程进展。因为是雨季，当地政府怕道路质量不过关，于是先做了招投标等前期工作。

雨季一结束，工程很快就启动

了。政府部门给力，我们也不含糊，修路要占我家的地，我早早就让家里做了腾让。3个月过去，道路建设进入收尾阶段，乡长和记者一起上门，跟我说还有一条通组道路拓宽硬化工作正在谋划，沾益区不少乡村道路的短板未来都要逐渐补齐。

乡长张兆庭问我：“路修得满意吗？”我说：“比预想的还满意！”对我们来说，这不仅是条进村路，更是我们绿水塘的致富路，是党委政府和群众、党报和读者的连心路！

(本报记者 杨文明采访整理)

自动售货机不再卖烟了

刘元几

今年夏天，我到江苏昆山市陆家镇办事时发现，一些自动售货机里在卖香烟。我琢磨，自动售货机里的香烟谁都能买，要是孩子们也从这里买香烟，岂不是影响了下一代？我查询了相关法律法规，发现《烟草专卖许可证管理办法》中有明确规定：“公民、法人或者其他组织不得利用自动售货机

销售烟草制品”。销售香烟需要持有相关许可，但对自动售货机上不得销售烟草制品的规定，大家未必清楚。于是，我写信给人民日报反映这一情况，希望能促进解决这一问题。

后来，《自动售货机卖香烟》一文见了报。见报当天，我特意到几台自动售货机那里看了看，发现里

面的香烟已经全部下架。不仅如此，昆山市烟草专卖局和市场监管局还对全市的自动售货机进行摸排，集中整治，不光下架了自动售货机里的香烟，还打击了一些无证经营、制假售假等违法行为。从这以后，我在当地基本没见过自动售货机销售香烟的情况。

从这件事中，我看到了党报高度的社会责任感和舆论监督的力量，也看到了相关部门负责任的工作态度和立行立改的工作效率。

(本报记者 沈童睿采访整理)

像保护眼睛一样保护生态环境

叶 君

我的老家在江西萍乡市湘东区湘东镇新瀾村，虽然搬进城里居住多年，但老家一直是我的牵挂。今年年初回村时发现，原本树木葱茏的山体因开挖小煤窑造成塌陷。小煤窑虽然已经关停，但被破坏的植被并没有完全修复，水土流失严重。有的老乡家里井水水质不合格，有的房舍被泥石流冲毁。

我把情况写成信，连同照片一起寄给人民日报。信件和照片很快见了报，对此，当地很重视，专门在新瀾村开了现场办公会商量解决问题的办法，还给我看了会议纪要。

有关部门表示，当地一方面平整相关煤井和其他已废弃小煤窑的土地，种植树苗，现在已完成大面积复绿；另一方面，在村民房屋附近开挖

排水沟，并修建一条水沟和一个沉淀池将山水引入坡下水渠，同时请第三方机构鉴定危房程度，及时处置。

最近，我了解到，老家这片区域已经纳入湘东区生态修复治理的计划中。萍乡市自然资源和规划局湘东分局的同志告诉我，“一定会销了这个问题”的“号”。通过这件事，我更加深刻地理解了“像保护眼睛一样保护生态环境”的道理，希望家乡早日实现天更蓝、山更绿、水更清、环境更优美的目标。

(本报记者 朱 磊 黄 超采访整理)

为群众做点好事怕什么？

党茂林

我住在山西大同市云冈区清泉街附近，整条街只有两座公共卫生间。上半年，卫生间的下水管坏了，没想到，管理部门直接锁上不让用了。这给很多路过的行人造成了不便。我们多次向相关部门反映，一直没有回音。

么希望，觉得不就是个公共厕所的问题吗，人民日报还能关注这件小事？为了不给自己带来麻烦，我在信里用了化名。

没想到，信发出不久，人民日报的编辑同志主动跟我联系，询问事情的详细经过，还希望我拍几张图片。看到问题有了解决的希望，我赶紧跑到卫生间门口，用手机拍

了照发过去。编辑又问我，能不能用真名？我想了想，虽然我退休了，但还是一名共产党员，为群众做点好事怕什么？就用真名！

很快，《公共卫生间怎能“铁将军”把门》在读者来信版“身边事”栏目刊出。当天，区委书记就带领区相关部门负责人到清泉街现场调研，并邀请我到现场。公共卫生间开了锁，更换了新的管道，还派了专人维护管理。感谢人民日报帮群众解决实际问题。

(本报记者 孙立极采访整理)

用心解决百姓关心的事

三湖嘉园小区居民

我们是河南济源市承留镇三湖嘉园小区的居民。小区里有多栋近20层的高楼，从2017年开始居民陆续搬进来。一段时间后，我们发现，一些楼层的安全设施不齐全，消防箱几乎都是空的，没有消防水带，也没有灭火器。一旦发生火灾，后果不堪设想。大家越想越觉得有必要反映这

个问题，于是我们几位业主在人民网“领导留言板”上留言。留言发出不久，人民日报读者来信版的编辑联系了我们，再三确认核实了小区消防设施缺损的情况。没多久，人民日报读者来信版刊登了这则留言。

承留镇相关部门很快有了行动，现场排查后发现，两栋高层楼4个单元存在建设进度缓慢、消防设

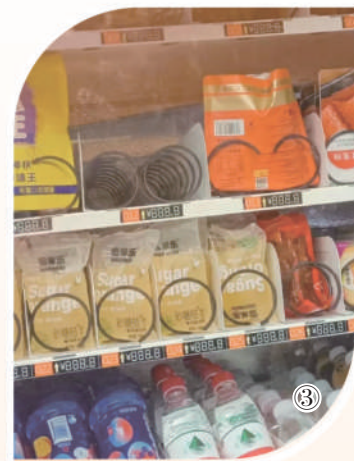
备未配备健全、火灾报警器不能使用等问题。针对这些问题，相关部门为有住户的楼栋每层配备了2个灭火器，并建成1座微型消防站，为独居老人户加装了烟感设备。同时，还加大了消防知识宣传和消防安全检查频次。

老百姓关心自己的身边事，更需要有人用心解决问题。现在，消防设施正在继续完善，相关工程也正在实施。相关部门表示，不久之后一定能够彻底解决这一问题。

(本报记者 向子丰采访整理)

身边事·年终特别报道

把群众身边事办好办实



版式设计：张丹峰 汪哲平

图①：云南曲靖市沾益区炎方乡绿水塘村进村道路完成硬化工程。

图②：2021年人民日报读者来信版收到的部分信件。

图③：江苏昆山市陆家镇附近的自动售货机不再摆放香烟。

图④：江西萍乡市湘东区新瀾村开挖排水沟。