

2023

身边事·年终特别报道

又是一年岁末时。翻阅今年的“读者来信”版，重新阅读一封封读者来信和网友留言，常常心怀感动。

民生无小事，枝叶总关情。许多地方、部门、单位在学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育中，努力践行宗旨为民造福，着力解决人民群众急难愁盼问题，把惠民生、暖民心、顺民意的工作做到群众心坎上，把党的温暖传递给千家万户。

当一件件群众的身边事经过我们的报道，引起有关地方、部门的关注并得以推动解决，我们深感欣慰，也更加感受到，读者的信任、群众的托付是我们肩上沉甸甸的责任。

——编者

用心用力，解决群众生活中的“麻烦”

——九塔屯村民用上干净水

身边事栏目刊登的都是“小事”，像管道破损、暖气不热、防洪渠里堆满垃圾、进村道路没有硬化等等，可是如果解决不好，就会成为影响群众生产生活的“麻烦”。

“终于能用上干净水了。”拧开水龙头，清水汩汩流出，李达全笑得灿烂。可就在半年前，还是另一派光景。

李达全家住广西崇左市扶绥县山圩镇九塔村九塔屯，屯里173户村民的生活用水全都来源于屯中一眼水井，水质好坏只能“靠天”。

“流出来的水都是黄的，掺杂着泥沙和沙子，还有一股土腥味。”李达全说，生活用水得静置后取上层较清的水用，饮用水只能买桶装水。

水质差，成了九塔屯村民的心病。7月17日，“读者来信”版身边事栏目刊登了村民来信《村里供水水质差影响正常生活》，希望有关部门重视村民诉求，帮助村民们尽快用上干净的自来水。

来信见报当天就引起当地有关部门高度重视。扶绥县成立了由县水利局、县乡村振兴局、投资开发有限公司、山圩镇政府等组成工作组，前往九塔屯实地调研，寻找解决方案。

工作人员首先对水井抽水泵和蓄水池进行检查清洗，并在抽水泵房处加装排污口，增加了一道沉淀环节。为进一步提高水质，有关部门投资10万元，在泵房外安装了一整套过滤净化设备，确保村民用水安全稳定。

设备安装到位，运行管护也紧紧跟上。“村民大会推选我当管理员，专门负责设备管护、征收水费等工作。”村民李振强说，他每天都要去泵房和蓄水池检查设备运行状况，“镇上还制定人饮工程操作规程等管理制度。制度上墙，我能对照学习，大伙也都看得见。”

举措有的放矢，效果立竿见影。当县水利局等部门对村民用水情况回访时，64岁的凌精汉笑呵呵地说：“你看这水多清！刷牙、洗脸接出来就能用，真是为我们农民办了件大好事。”

“确保村民用水长期安全稳定，还是要让村里用上自来水厂的水。”山圩镇党委书记陈保任说，扶绥县已经启动了新建自来水管道线路项目，并完成了山圩镇自来水厂到九塔屯的自来水主管道线路现场勘探和规划设计工作。“供水管道长约8公里，涉及3个供水屯共140户人。截至11月底，已完成136户村民的临时用地签字工作，项目建设正在有序推进。”

陈保任说，等自来水主管道铺设完成，九塔屯村民只需要安上水表，就能用上干净卫生的自来水，再也不用担心水质问题了。

综合施策，让群众利益更有保障

——后马河的河道畅通了

每一封读者来信的背后，都是群众对美好生活的向往。解决这些群众急难愁盼的身边事，离不开热心的读者，关键是需要地方、部门、单位积极推动问题解决。

再访辽宁铁岭市清河区后马河，眼前已是焕然一新：河道宽约12米，两岸修砌了固滨石笼挡墙，河道及周边也不见了垃圾、杂物。

曾经，后马河河道较窄，最窄处仅约5米，且大部分为自然岸坡，受洪水冲淤影响，岸线、河床不规整。沿岸防洪设施少、标准低，部分流域水土流失严重，甚至很多河段处于不设防状态，防洪能力不足5年一遇标准。加上两岸垃圾杂物较多，影响了河道行洪。这对于附近后马村的村民来说，存在不小的安全隐患。

“我们一直准备彻底对后马河进行综合治理，但因为种种因素，此前没有启动。”清河区水利局局长翟默说。

6月5日，“读者来信”版身边事栏目刊发读者潘柳的来信《泄洪河套被开荒 安全隐患须清理》，反映后马河存在的种种问题。记者当天赶到后马河，看到大部分河段两岸均无防护措施，有的村民家距离河道已不足百米，平坦的河滩起不到防洪作用，一些村民甚至在河滩地种上了农作物。在河边居住的村民潘先生说：“就怕赶上‘牯牛水’（短时强降雨造成的山洪），都能漫到我家里来。”

“来信见报当天，我就带领水利等相关部门及设计、施工单位到问题河段现场，第一时间调查核实，迅速着手清理垃圾和农作物，并与项目部沟通，将后马河治理项目提前开工。”清河区委书记马天说，施工单位赶在今年雨季来临前，迅速完成护堤修筑，确保安全行洪度汛。

读者反映的问题也暴露出辖区河道管理存在的不足和漏洞。在抓紧治理后马河的同时，清河区组织相关部门认真排查辖区河道“四乱”问题，全面消除阻碍河道行洪的情况，对全区18条河流再巡查、再整治，共清理河道管理范围内大小开荒15处、清理垃圾8处，并要求各级河长按照制度规定加强巡查，即发现即清理，确保全区河道行洪安全、安全度汛。

“12月6日，完成了清淤清障、河道拓宽和护堤修筑等全部施工内容。”这大半年来，翟默多次来到后马河治理项目施工工地，各项手续、流程、工序、时长，他都熟记于心。清淤疏浚、疏通河道、连通水系……一项工作有条不紊地展开。

“刚开始，还有村民不理解。”翟默说，原来的河道被村民开荒利用，变得越来越窄，这次加宽河道，需要退耕还河道，有的村民并不愿意。“我们耐心细致做工作，讲清楚其中的利害关系，把后马河的治理与汛期安全、村庄人居环境的关系向村民讲明白。大家都理解了，愿意配合了。”

“以前河道窄，碰上雨水多的年头，就容易发生‘牯牛水’。”后马村一组村民李勇说，“过去是哪漏补哪，这回是整个都治理了。施工时我一直看着，修得质量挺好，深度宽度都够用，能保几代人安全，现在住河边放心得很。”

改进工作，让群众更有获得感

——餐饮小店的负担减下来

有利于百姓的事再小也要做。读者来信、网友留言如同吹响号角，痛点是什么、堵点在哪里，从部委到地方都在想方设法为群众办实事、解难题，千方百计提高工作的效率水平，尽可能让群众有更多获得感、幸福感、安全感。

初冬时节，位于青海西宁市繁华闹市的莫家街熙熙攘攘。莫家街是西宁市最近几年的“网红打卡地”，外地游客来到西宁，总会来这里尝尝地道小吃。“成厨小灶”就位于莫家街正对的一条小巷子里，门店不大，只有50多平方米，客人却不少。

经营这家店的是一对90后夫妻，丈夫叫成华，妻子叫李宗秀。8年前，两人从兰州来到西宁经营这家餐馆。提起今年的变化，成华脸上绽放出笑容：“流水恢复到以前了，要填的检查表少了，有时间把精力放到新菜品研究上了。”

“以前，每天都要花半个多小时填写食品安全检查‘两个责任书’，还要参照大型餐饮企业的做法，按照‘日管控、周排查、月调度’的办法，逐日填写相关材料。”成华说，店里人手有限，每天还要花大量时间精力填写一堆表，实在是折腾。说话间，成华抱出来一摞厚厚的材料，这都是他去年填写过的，住建、消防、城管、卫生、劳动……每个部门都要填写相应的自查表，时不时还要上门检查，“最多一天能有四五拨”。

7月24日，“读者来信”版刊发读者柳先生的一封来信——《减少填表留痕 多办一些实事》，反映一家小餐饮店主每天苦于填写落实食品安全工作日常管控的表格，“天天应付县里、镇里的不同检查，而且要书面检查，只能是给我们增添负担，而对食品安全无益”。国家市场监督管理总局有关负责人高度重视读者反映的情况，立即作出回应，表示将要求各地开展自查自纠，杜绝加重食品生产经营主体责任。对于工作推进中变形走样、加重负担的行为，将采用“两书一函”督促整改，坚决予以纠正。

改变悄然发生。西宁市市场监督管理局出台了一系列优化监管效率的举措。“原先要求餐饮店主提供6本台账，除了‘两个责任书’，还需要填写肉蛋禽、米面油、蔬菜、调料等台账，每次进货都需要按照要求填写。从减轻商户经营负担的角度出发，我们现在取消了‘两个责任书’的台账要求，优化为4本台账。下一步，我们还将持续优化，比如精简填写内容，只填写货品的进、出时间节点；精简台账数量，进一步优化为两本台账。”西宁市市场监督管理局负责人罗青铁说。

随着主题教育深入开展，西宁市市场监督管理局也开展了“开门纳谏，征求意见”活动，通过向辖区80余名商户代表现场征求意见建议，为改进办理流程、服务质量和工作效率提供了新思路新举措。罗青铁说：“在梳理商户提交的建议后，市场监管局牵头与其他部门一道，从多头行动变为每月只组织一次联合检查，除了举报线索核查外，尽量避免单独重复上门，最大限度减少对商户的‘打扰’。”

“现在每天有上千元的流水，我们挺满意的。”外面寒风凛冽，雾气爬上店面对外的窗户，灯光下，夫妻二人一个进后厨，一个在前面招呼，忙得不亦乐乎。

“民之所忧，我必念之；民之所盼，我必行之。”新年钟声即将敲响，而我们“全心全意为人民服务”的信念始终不改，用心用情用力为群众办实事、解民忧。



本报记者 彭波 乔栋 刘佳华 郑壹

用心办实事 倾情解民忧

清理了飞线充电

我居住的河北丰宁满族自治县京北新城小区没有配备电动车充电设施，有的居民就从家里拉根电线出来充电，这种行为很危险。小区内因为飞线充电发生了两次火灾事故，造成数十辆电动车损毁，幸好没有人员伤亡。我观察了一下，发现在别的小区飞线充电现象也比较普遍。所以，我就向人民日报写信反映这种情况，希望能引起有关部门的重视。

来信很快就在“读者来信”版身边事栏目见报了。看到来信后，县里很重视，出台了许许多多行之有效的措施。县住建局会同新丰路街道和社区，对飞线充电、楼道堆放杂物和侵占消防通道等行为进行了整改，并积极组织小区安装电动车充电设施。居委会、社区物业等还加大了宣传力度，利用各种渠道向居民宣传飞线充电的危险性。一段时间后，小区飞线充电现象明显少多了，小区安全有了保障，居民都很满意。

河北丰宁满族自治县 杨先生
(本报记者向子丰整理)

发放了保险补贴

前几年，我所在的内蒙古锡林郭勒盟正蓝旗为了推广奶牛养殖保险，推出一项优惠政策，购买奶牛养殖保险期满后就能拿到一笔饲草料补贴款。不少牧民都觉得很划算，于是纷纷买了这款保险产品。但有的牧民保单期满后，却迟迟没有拿到这笔补贴款。我们四处反映情况，但一直没有进展。

抱着试一试的心态，我给人民日报写了信。没想到，来信很快刊发出来，补贴款的事情也迎来转机。当地有关部门、保险公司看到我们反映的问题后，立即上门了解情况，迅速解决问题。来信见报当天，就有保险公司的工作人员与牧民取得了联系。很快，保险公司的工作人员就挨家挨户来到牧民家里，为符合政策的牧民足额发放了饲草料补贴款。真没想到，一封短短的来信竟能发挥这么大的作用。

内蒙古正蓝旗 敖特罕
(本报记者吴勇整理)

建好了新菜市场

我们家附近原来有个老菜市场，2022年10月因为安全隐患被拆除了。原本计划很快就要重建，但迟迟没有动工。附近许多住户已经习惯了在市场买菜，特别是一些老年人不习惯网上购物，生活变得很不方便。没有了菜市场后，周边一些小店损失了客流量，生意也变差了。

菜市场设施老化、存在安全隐患是个大问题，应当及时整治。但周边居民的生活便利也要有保障。当人民日报“读者来信”版身边事栏目刊发了我的来信后，有关部门十分重视，工作人员到现场实地调查，还专门找我详细了解情况。不久，新市场就动工了。工程建设很快，现在，新菜市场主体已经完工，比之前老市场基础设施更好更完善，安全隐患也都消除了。相信新市场正式营业后，附近居民的生活将会更加方便，人气也会越来越旺。

江西吉安市 刘先生
(本报记者孙立极整理)

清理了过期路牌

一个偶然的的机会，我路过湖北武汉市汉阳区归元寺附近，看到路边有块指示牌标明了“汉阳长途客运站”的方向。乍一看，我还有点纳闷，“汉阳长途客运站”不是早几年就搬走了吗？怎么路牌还指着原来的方向？我顺着路牌走了走，确认路牌应该是过期了还没清理。这块路牌在景点附近，指示的又是游客常去的长途客运站，不仅不能方便游客，反而还会误导游客。

我一直是人民日报的热心读者，知道“读者来信”版上有个身边事栏目，反映群众急难愁盼问题。于是，就写了一封信，反映这一问题。来信见报后，当地十分关注，城管、文旅、街道等很快跟我取得联系。不久，我再次路过归元寺附近，发现这块错误的路牌已经被拆除了。

没想到人民日报对普通读者反映的一件小事也这么重视。“读者来信”版刊登的都是群众的声音，群众反映的问题也能够各部门的合力协作下很快解决，值得称赞。

湖北武汉市 杨宣义
(本报记者向子丰整理)

拆除了铁皮屋顶

我家附近的房子大多建于上世纪八九十年代，有些房顶漏水严重，所以部分居民就自己安装了铁皮屋顶。但居民自己安装的铁皮屋顶没有统一的质量规范标准，有的就靠几根铁钉固定，很不牢靠，一旦遇到大风天气，容易被风吹落，存在不小的安全隐患。有一次，我就看到一片铁皮被吹得到处乱飞，十分危险。于是，我向人民日报写信，反映这一问题。

来信见报后，当地很快就有了行动。有关部门挨家挨户上门劝导居民拆除铁皮屋顶，对于一些屋顶漏雨问题严重的，还帮他们进行了修理加固。这样一来，安全隐患消除了，群众生活也没有受到影响。有关部门对于群众反映的问题响应速度很快，不仅解决了问题，还形成了规范化、制度化的实施方案，为类似事件提供了解决范本。我的担心都消除了。

安徽萧县 李志元
(本报记者赵兵整理)



图1: 广东省佛山市南海区一处斑马线与路边人行道做好了衔接。 刘泰山摄

图2: 黑龙江省海林市对一座老桥进行了维修加固。 海林市委宣传部供图

图3: 内蒙古自治区呼和浩特市赛罕区街边一处体育公园修复改造完成。 本报记者 吴勇摄

版式设计: 沈亦伶

