



## 主动把握百姓新需求 实现美好生活新期盼

### ——政府相关部门回应市人大全媒体平台“民声”与建议

本报记者 孙玉红

哈尔滨市十六届人大一次会议期间,由市人大常委会和哈尔滨日报社联合打造的市人大全媒体宣传平台面向社会征集市民建议,市民的很多

想法、建议与人大代表产生共鸣,并形成建议提交大会。会议召开期间,政府相关部门迅速作出反应,对其中部分热点问题给予了回应。

### 奖守信+惩失信 升级快递业服务

市民呼声

近年来,网购已成为百姓生活中不可或缺的一部分,尤其疫情期间,家中网购频率更高,但很多快递企业服务令人一言难尽,收到的货品脏、损坏、送不到位甚至丢失等情况经常遇到,且赔偿麻烦或根本投诉无门,最关键的是担心个人隐私泄露,希望有关部门好好规范快递行业。

代表建议

市人大代表吴建伟提出,据相关资料统计,2021年,哈市快递服务企业业务量同比增长接近30%,便利百姓生活的同时,也带来了诸多新问题。建议建立竞争有序的现代快递市场体系,优化服务环境;加强部门协作,对快

部门回应

递企业服务质量水平进行评估和管控,大力发展信用体系建设,提升服务质量;维护消费者权益,依据《快递市场管理办法(修订草案)》,制定哈尔滨实施细则,使侵害消费者权益等案件有惩处规则和标准。

市邮政管理局:近年来,我市快递业持续高速发展,快件日均处理量达到350万件,快递网点发展到3300余个,在服务民生方面发挥了重要作用,但随之而来的服务质量问题也逐步成为广大消费者关注的焦点。自2020年开始,国家邮政局在年度贴近民生实事中将个人信息安全作为维护消费者合法权益的内容在全行业予以重点落实,我局针对该项工作也认真督促企业采取系统安全登记备案、隐藏式面单的应用、系统信息加密处理等多种措施保护用户信息安全。在投诉问题处理方面,各企业均有统一的投诉热线受理用户投诉,顺丰、圆通、中通、韵达等较大企业在全国设立了统一的用户投诉处理中心,邮政管理部门还成立了申诉中心,用户对企业的投诉处理不满意的可通过电话、网站、书信等多种方式向邮政管理部门提出申诉。



### 与政绩考评挂钩 根治“年底不立案”

市民呼声

每到年底,都是法院案件集中处理的时期,少数法院有不成文的“潜规则”,即“年底不立案”,让百姓在这段时期打官司无门,特别是一些涉及债务、财产等民事诉讼案件因“立案难”耽误了时间,不能及时、有力保障当事人合法权益,希望有关部门“对症下药”,彻底根治。

代表建议

市人大代表苗中林提出,2020年12月3日,最高人民法院向全国法院发出通知,强调严格落实立案登记制要求,坚决杜绝年底不立案;2021年11月23日最高人民法院举行新闻发布会,承诺将全面整治年底不立案问题。建议健全和完善强有力的监管约束机制,

部门回应

市法院:2021年,市法院作为教育整顿试点单位,对立案不立这一顽瘴痼疾开展了彻底的整治工作。先后出台《关于严格落实立案登记制 严禁有案不立实施意见》等制度,进一步完善“立案不求人”承诺。对人民群众反应强烈的年底“立案难”,从制度上予以扼制,对依法在年底立案受理的案件一律敞开大门、登记立案。市法院在移动微法院上公示了网上立案规范及流程,为当事人提供一站办通、一网办通、一号办通、一次办通的“一站式”智慧诉讼服务,全面打造了“当场立、自助立、网上立、就近立”的全方位、立体化、零距离的立案服务模式。市法院还从改革考评机制入手,不再把结案率作为绩效的指标,代之以办案数量为基础,兼顾办案质量、效率和效果。2021年,市法院共收案29112件,无一件存在拖延立案、增设门槛立案、限制年底立案等现象。其中,10月至12月间,共收案



### 用数据锁定“痛点” 让出行一路顺畅

市民呼声

近年来,市民能感受到交通管理的不断升级,但哈市也几次因交通拥堵上过“热搜”。早晚交通高峰、节假日,特别是学校门前,还有一些新老城区交界处,都成了百姓出行的“痛点”,希望有关部门进一步升级管理,少些拥堵,出行方便。

代表建议

市人大代表李可建议,一、实施“数字化路长制”,按城区主干道或易拥堵路段划分责任区并配齐配强“路长”。二、加强“城市交通大数据”平台和移动互联网应用建设,设立闭环操作流程,分析路况突出“准”,

部门回应

处理问题突出“快”,发布提示信息突出“早”。三、制定完善“数字化路长制”考核、奖惩机制,执行规定突出“严”,将线上“数字化”与线下“路长制”有机融合,积极推动构建数字化城市交通管理新模式。

市公安局:关于人大代表提出的“路长制”建议,交警部门于2017年在勤务设置工作中已有类似举措,实行了“民警包线、中队长包片、大队长包面”三级勤务管理模式。目前又重新划定了108个勤务网格,设定固定岗、形象岗、高峰岗、校园岗、常态化夜勤、夜间待机点、日间车巡、夜间车巡、疫情防控卡点等9种勤务模式,有效增加了路面管控力量。在适宜季节,发挥“交警铁骑”灵活机动的巡控优势,分布到重点路段、区域连接线等重要位置,有效提升快速反应能力。同时,建设完善勤务管理平台,快速处置各类道路交通突发状况,真正做到“警力跟着警情走”。在科技应用方面,我市智慧城市“交通云”平台已完成规划的700处重点路口信号机改造和304处路口交通流量雷达采集设备建设任务,实现了交通信号联网中心控制和交通流量态势感知。建立的交通大数据中心通过前端雷达数据及“安防云”实时视频等积累交通基础数据,并通过交通态势感知系统对重点区域路段车辆排队长度、拥堵里程、长堵原因等问题进行综合分析研判,为交通管理提供科学精准的数据支撑。在交通信号配时优化方面,根据不同季节、气候及流量变化,采用持续不间断交通信号配时优化策略。目前,已完成东西大街、学府路、新



### 扩优质教育资源 办“家门口好学校”

市民呼声

“双减”政策的出台、民办学校招生政策调整等系列举措,都表明政府在教育资源均衡化方面采取的措施收到了成效,同时也说明,进一步推进教育资源均衡化任务艰巨、任重道远。教育资源的合理分配,事关国家的未来和社会稳定的大局,更事关政府在百姓心中的形象,希望加大力度推进教育改革,让“名校”“名师”处处有,让百姓不再为“起跑线”发愁。

代表建议

市人大代表高羽佳建议,增加优质学校数量,快速提升普通学校质量,进一步完善教育资源分配的相关规定和制度,不留死角;推进教师轮岗制度,建立学校联盟共同体和轮岗交流激励保障机制,通过整体设计、统筹资源,

部门回应

让更多学生享受优质教育资源;学习和借鉴其他城市有益经验,如北京的租购同权、大片区入学等,广泛动员社会力量参与教育资源均衡化推进工作,把政府行为和群众监督相结合,为群众提供有效的建议及问题反馈路径。

市教育局:我市在18个区县(市)全部通过县域义务教育发展基本均衡国家评估认定的基础上,已启动义务教育优质均衡发展区县(市)创建工作,由“基本均衡”向“优质均衡”发展迈进。2022年,我市将着力推动各区县(市)优质均衡评估指标达标率进一步提升,平房区率先申请省和国家评估验收。推动学前教育普及普惠发展、义务教育优质均衡发展、高中教育特色发展、职业教育高质量发展。实施“抬高底部计划”和“新优质学校建设”,着力办好“百姓家门口的学校”。充分利用哈尔滨教育云平台,共享优质数字教学资源,着力扩大“百姓家门口的学校”。同时,抓好百日攻坚整治行动“回头看”,巩固“双减”工作成果。

我市深入推进“县管校聘”管理体制,全面优化校长、教师资源配置,全面实现了每年交流轮岗校长、教师任务目标。通过建立选派交流机制,创新师资队伍流动模式,建立合作体“帮教”“助学”“互补”合作机制,实现共享和整合优质教育资源。2022年,我市将常态化推进“县管校聘”管理体制,计划交流校长100人、教师1800人,努力推进义务教育区域内优质均衡发展。同时,实施“哈尔滨市强师练兵计划”,不断提高校长、教师和教研员队伍专业化水平。

我市不断完善义务教育招生政策,在全省率先实施“四零承诺”,“一区一策”推进公办义务教育学校“两个一致”“学位锁定制”“积分制入学”等招生政策改革,更加有效的推进工作,把政府行为和群众监督相结合,为群众提供有效的建议及问题反馈路径。

