

# 倾听“群众呼声” 答好“民生答卷” ——拉萨市12345政务服务便民热线“一把手听民声”活动综述

拉萨融媒记者 齐永昌

2024年以来,拉萨市12345政务服务便民热线紧紧围绕市委、市政府工作大局,坚持以人民为中心的发展思想,走好新时代党的群众路线,聚焦人民群众的操心事、烦心事、揪心事,充分发挥12345热线“探头”和“前哨”作用,创新开展12345政务服务便民热线“一把手听民声”活动,截至2024年12月28日,拉萨市12345政务服务便民热线“一把手听民声”活动共受理314件群众诉求,目前已办结304件。

## 倾听群众“操心事” 政民联系“零距离”

拉萨市12345政务服务便民热线围绕交通出行、旅游服务、城市管理、消费维权、拖欠薪资等热点诉求,制定《拉萨市12345热线“一把手听民声”活动方案》《2024年拉萨市12345热线“听民声、解民忧、集

民智”活动方案》,明确任务、压实责任。2023年5月“一把手听民声”活动开展以来,相关市直单位、县(区)主要负责同志化身接线员,“零距离”接听群众来电诉求,认真记录疑难问题、细致解答群众疑惑,对现场无法解决的问题,形成工单并安排具体责任部门线下全力跟进解决,做到“民有所呼、政有所应”,持续推进接诉即办改革工作提质增效。

## 解决群众“烦心事” 快速响应“解难题”

同时,拉萨市12345政务服务便民热线充分利用电视、广播、报刊等新闻媒体和网络新媒体等,向社会公布“一把手听民声”活动通告,累计浏览量达到50余万次,进一步畅通诉求反映渠道。每期接听活动结束后,第一时间组织接听单位主要负责同志,召开群众诉求办理协

调会,针对市民集中反映的问题,定人定责定时迅速处置,确保处置质量和效果。同时强化部门协调联动,形成工作合力,牵头单位“一牵到底”,责任单位主动作为,高标准、严要求回应市民关注、关心的诉求,确保诉求及时响应、限时办理。

## 紧盯群众“揪心事” 闭环管理“严问责”

拉萨市12345政务服务便民热线以“接诉即办”引领各级党委和政府到基层一线解决问题,建立部门主要领导亲自接听、亲自交办、亲自协调、亲自督办的工作机制。为切实做好“一把手听民声”活动“后半篇文章”,每期活动从接听诉求中选取媒体跟踪报道线索,接受媒体监督。按照12345热线转办工单办理流程,对转办工单响应率、解决率、满意率情况进行人工电话回访,加强

“一把手听民声”活动诉求闭环管理。

拉萨市行政审批和便民服务中心四级调研员索朗旺堆介绍,市委、市政府主要领导高度重视12345热线“一把手听民声”活动,市城乡环境综合整治战略督查督办组对活动开展情况进行了专项督查,高位推动群众反映热点、难点诉求办理工作。通过创新开展“跑工单、蹲点位、办实事”活动,不断畅通政府与人民群众的沟通渠道。索朗旺堆说:“2024年,拉萨市12345政务服务便民热线聚焦企业群众反映的高频难点问题,受理诉求2159万件,接通率、办结率、群众满意率达97%以上。围绕市民反映的热点难点问题,我们邀请城关区、堆龙德庆区、市文旅局等13个部门主要负责同志到热线中心接听群众来电诉求,前9期‘一把手听民声’活动共受理314件诉求,截至目前已办结304件。”

# 拉萨新年服饰秀 群众文化活动策划开幕

拉萨融媒讯(记者小拉姆次仁)1月1日,缤纷自然·衣彩拉萨“拉萨新年服饰秀”群众文化活动在西藏非物质文化遗产博物馆开幕。

市委常委、宣传部部长王慧出席,副市长白玛玉珍致辞。

致辞中,白玛玉珍指出,一直以来,拉萨市坚定不移地秉持以文塑旅、以旅彰文理念,全力打造一系列具有深厚文化底蕴和广泛市场影响力的文旅品牌,精心谋划并实施了一系列文化资源创造性转化为旅游产品的项目。

白玛玉珍强调,本次“拉萨新年服饰秀”活动是新年之初拉萨市首场群众文化盛会和文旅融合品牌活动,意义深远而重大。整场活动紧紧围绕铸牢中华民族共同体意识这一主线,以拉萨传统服饰文化为载体,以服饰秀、展览、集市、文化沙龙等多元形式精心呈现,是一场文旅融合的饕餮盛宴,全方位地将传统文化与现代潮流有机融合,让拉萨传统服饰所延续、传承的精湛工艺与深厚文化底蕴在新时代的舞台上绽放光彩。

# 我市教育系统年终总结会召开

拉萨融媒讯(记者齐永昌)日前,市教育局召开2024年年终总结会,深入传达学习中央经济工作会议精神、自治区党委常委会十届七次全会暨自治区党委经济工作会议精神和全自治区教育大会精神等会议精神,分析总结2024年工作,研究谋划2025年工作思路和任务举措。

会议指出,2025年是“十四五”规划收官、“十五五”谋划之年,全市教育系统要严格按照市委十届九次全会暨市委经济工作会议的安排部署,突出抓好“五个方面”工作,强力实施“八项行动”,以切实有效的举措推进“教育卫生提质行动”,牢牢

把握教育的政治属性、人民属性、战略属性,落实落细推进教育高质量发展的重点要点,以点的突破带动全局工作深入推进。

会议要求,要持续加强党对教育工作的全面领导,持续推动各级各类教育提质增效,持续提升教师队伍综合素质,持续开展教育系统综合治理。要以“时时放心不下”的责任感抓好岁末年初教育稳定各项工作,进一步细化工作措施,压实工作责任,确保教育系统持续和谐稳定。

市教育局在家属领导、市直各学校主要负责同志以及机关在岗全体干部参加会议。

# 确保群众吃上干净放心的食品 市市场监管局开展食品安全专项检查



拉萨融媒讯(记者小拉姆次仁)在2025年元旦、春节、藏历新年来临之际,为切实做好“三大节日”期间食品安全监管工作,近日,市市场监管局联合城关区市场监督管理局开展节前食品安全专项检查。

执法人员来到城关区净土亨通农贸市场,对市场内的肉类、蔬菜、水产品等摊位逐一排查,严格检查肉类的检验检疫证明,仔细甄别蔬菜的农药残留情况,以及水产品的鲜活度和水质状况等。在嘎吉林广场圣美超市,执法人员对超市营业执照、食品经营许可证、从业人员健康证等资质进行核查,确保超市经营合法。同时,执法人员还督促经营者严格落实食品安全安

主体责任,加强食品安全管理,把控好食品及原材料的进销,加强商品自查,严禁销售或使用过期变质的食品,认真严格把好食品采购、储存、销售关,按要求将食品进行分类摆放、储存,保障食品的安全、卫生,确保群众吃上干净放心的食品。

在火锅店内,执法人员仔细查看了其底料调配间,对底料的成分、制作过程及保质期等进行详细询问和查验,确保无非法添加剂。同时督促、指导餐饮服务单位建立并严格执行餐厨废弃物台账管理、分类放置、日产日清和流向追溯制度,配备废弃油脂的专用存放容器并有明显标识,餐厨废弃物台账要详细记录餐厨废弃物的种类、数量、去向、用途等情况,实现食用油来源可追溯、废弃油脂流向可查。

市市场监督管理局食品生产经营安全监管科副科长权永良说:“下一步,我们将继续加强节日期间食品安全监管,确保广大人民群众度过一个欢乐、祥和、安全的节日。”

# 2025年城关区夺底街道第三届跨年迎新登高自行车爬坡赛举行

拉萨融媒讯(记者齐梁)1月1日上午,城关区夺底街道第三届跨年迎新登高自行车爬坡赛在夺底沟好客藏家民俗旅游村举行,来自区内外外的110余名自行车运动爱好者齐聚一堂,共同见证了这一体育盛事。

本次比赛共设置公路男子组、山地男女组、山地男子大师组、山地青少年男子组等组别,吸引了众多自行车运动爱好者积极参与。比赛线路全长6.5公里,平均海拔4293米,高海拔与复杂路况为赛事增添了极大的挑战性与观赏性。

活动中,各组参赛选手在工作人员的引导下进行了紧张的赛前热身,随着发令枪响,比赛正式拉开帷幕。选手们在比赛过程中不仅展现了高超的骑行技艺,更体现了顽强拼搏、勇攀高峰的体育精神,沿途的观众也纷纷为选手们加油助威,共同感受体育运动的魅力。

“非常期待这次比赛,作为自行车运动爱好者,我觉得这是一个展示自己、挑战自我的机会,而且这条路线的自然风光非常美丽。能够在这样的环境中比赛,本身就是一种享受,相信这次比赛将是一次难忘的经历。”参赛选手四郎泽说。

“我是从山东过来参加这次比赛的,很激动。这次比赛对选手的体能和耐力都是很大的考验,我已经做好了充分的准备,相信自己能够克服这些困难,取得好成绩。”参赛选手李卫说。

经过激烈角逐,各组别的比赛



图为比赛现场。

拉萨融媒记者 齐梁摄

结果相继揭晓。此次跨年迎新登高自行车爬坡赛的成功举办,不仅丰富了城关区群众的体育文化生活,也进一步拓宽了夺底街道群众的增收渠道,让大家切实享受到文旅融合发展带来的红利。未来,拉萨市

将继续举办更多类似的体育赛事,为广大体育爱好者提供更多的展示和交流平台。

“本次比赛的最大亮点就是它的跨年迎新主题,我们希望通过这样的活动,激发大家的运动热情,迎

接新的一年。同时,这也是一次展示城关区自然风光和人文特色的绝佳机会。我们相信,这次比赛将成为一次难忘的体育盛会。”城关区夺底街道党工委委员、办事处副主任王晓东告诉记者。

# 传递企业正能量 爱心企业积极开展志愿服务活动



拉萨融媒讯(记者次仁卓嘎)近日,西藏宏伟勘察设计工程有限公司来到拉萨市流浪犬收养中心开展了一场别开生面的公益活动,此次活动不仅彰显了该企业的社会责任感,也向社会传递了温暖与关爱。

活动中,西藏宏伟勘察设计工程有限公司结合收养中心工作需要,向收养中心捐赠了2辆电动车,极大方便了收养中心工作人员进行日常巡视、喂食、清理等工作。捐赠仪式上,该公司负责人李毅说:“这是我们公司今年开展的第五次公益活动,希望通过这次捐赠,能够为收养中心的工作人员提供一些实质性的帮助。在新的一年里,我们公司会继续热衷于公益事业,尽自己所能为社会贡献一份力量。”

除了捐赠电动车外,该公司的员工还自发组织了一支志愿服务队,前往收养中心与工作人员一同进行打扫和清洁工作。大家分工明确,有的负责清理狗舍,有的负责打扫院子,还有的负责为流浪狗准备食物和水。在大家的共同努力下,收养中心焕然一新,为流浪狗们创造了一个更加干净、整洁的生活环境。

此次公益活动不仅体现了西藏宏伟勘察设计工程有限公司的企业形象和社会责任感,也进一步增强了员工们的凝聚力和向心力。相信在更多爱心企业和爱心人士的共同努力下,流浪狗们能够拥有一个更加温暖、幸福的家园。

拉萨市流浪犬收养中心相关工作人员表示,面对日渐增多的流浪狗,希望相关部门出台流浪狗的监管措施,大家一起加入这个“爱心家园”,让流浪狗不再流浪,为流浪狗筑起“防护墙”。

# “新年集市”:打造文旅消费新场景



图为集市上,市民体验藏式糕点。

拉萨融媒记者 莫瑞英摄

拉萨融媒讯(记者莫瑞英)1月1日,市文旅局以元旦佳节、春节、藏历新年的时间为契机,在八廓街古建大院内打造了一场新年主题集市。当日下午,记者前往喜德林大院感受新年集市的热闹氛围。

活动现场热闹非凡,各种手工艺品、藏语故事书、藏式服装等特色产品让人目不暇接。据了解,此次集市邀请的商户均与服饰文化及制

作工艺有关,如邦典、毡靴、羊毛编织包、藏靴、藏式帽子等,让市民游客实现“从头到脚一身新”的购物体验。

商户央宗的摊位上有很多制作精美的手工艺品,吸引了不少消费者前来购买。央宗说:“此次集市共有18家商户参与,很开心能参加此次的新年集市。我们售卖的是民族手工艺品,也希望借助这个平台推广我们的产品,希望大家能喜欢。”

# 我市未领取购房补贴者1月10日前需递交申领资料

拉萨融媒讯(记者齐永昌)2024年12月30日,记者从拉萨市住房和城乡建设局了解到,已在我市购房尚未领取购房补贴的购房者,2025年1月10日前,需递交申领资料,不明事宜可拨打电话0891-6375472咨询。

根据《拉萨市促进住房消费优化新建商品住房购房补贴实施细则》,我市新购房补贴政策起始日期

为2024年6月1日,截止日期为2024年12月31日。为做好我市住房购房补贴工作,2024年6月1日至2024年12月31日在拉萨市购买市场价出售的新建商品住房并办理网签、备案,尚未领取购房补贴的购房者务必于2025年1月10日前递交申领资料,届时拉萨市住房和城乡建设局将对原购房补贴资金进行结算,过期将不予受理。

# 本周中后期我市气温下降 需做好防寒保暖措施

拉萨融媒讯(记者杨璐)2024年12月30日,记者从市气象台了解到,上周我市大部时段晴朗少云,周末当雄县、尼木县和林周县北部及墨竹工卡县东部等海拔乡镇出现分散性降雪。周内北部和东部高海拔地区多大风天气,大风日数为1至6天。周平均气温与常年同期值相比,大部偏高2至3摄氏度。

据市气象台介绍,预计本周我市无降水过程,气温偏高。周内沿江河谷地区午后有4级左右阵风,

高海拔地区有7至8级大风。主要天气过程为,周一:各地多云间少云;周二至周五:各县(区)晴天,大部有3至5摄氏度降温,当雄县、林周县和尼木县北部以及墨竹工卡县东部等海拔地区降幅为6至8摄氏度;周六至周日:我市大部晴天间少云。

市气象台建议,本周我市午后多阵风天气,风干物燥,需加强森林、草原防火及城镇用火安全工作。周中后期最低气温下降较明显,高海拔地区降幅较大,需做好防寒保暖措施。