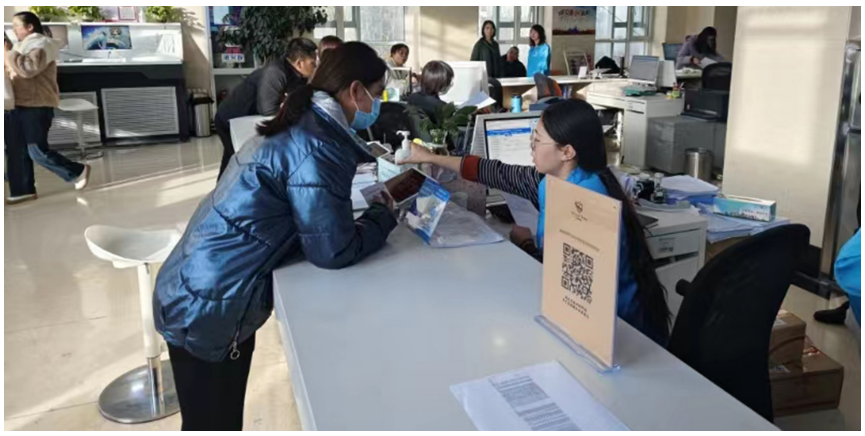
接诉即办，倾力解决群众急难愁盼



“反映的问题立即进行了详细的解答并及时得到了解决，真好！”

“工作人员把政策送上门，答疑解惑，让我们更了解优惠政策。”

……

政务服务热线是政府与群众的“连心桥”，只有着力解决好人民群众急难愁盼问题，才能交出让人民幸福、群众满意的民生答卷。自党建引领“有诉必应马上办”工作机制推出以来，城北区医疗保障局聚焦群众在医保领域的“急难愁盼”，坚持“首善之区”定位，以“接诉即办”为抓手，努力破解群众在医保领域上的痛点难点问题。

接诉即办，民有所呼我有所应

“您好，在微信上缴纳居民医保费时，页面显示未查询到账单？这种情况我该怎么办？”接到服务热线李女士的问题咨询时，经办中心迅速响应，及时联系咨询人，为其答疑解惑，用解决问题的速度和良好的服务态度赢得咨询人的好评。

区医保局将“12345”服务热线台账、前台受理问题台账及群众满意度反馈问题台账有效整合，形成问题清单，制定整改措施，通过倒排工期、压茬推进，实行销号管理。同时，在经办窗口开通四条咨询热线的基础上，又陆续将局办公室电话、经办中心后台电话予以公布，办公室与经办中心上下联动，将电话咨询问题分类转办、集中回访，形成常态化、长效化的闭环工作机制，保证及时解决群众诉求。

提升医疗保障经办服务，是解决问题的关键一环。区医保局以医保大厅服务能力建设规范提升为契机，全力推进基层医保服务站点提档升级。区医保经办中心优化整合办事窗口，推动党员先锋岗前移，在全市范围内率先实现了让办事群众“进一扇门、排一次队、一次办结”的综合柜员服务新模式。同时开展“医保大讲堂”“送政策上门”等活动，对基层经办机构进行全员业务培训，形成人人争做医保经办行家里手的浓厚氛围，为提升服务能力奠定坚实基础。

宣传引导，政策飞入寻常百姓家

群众对医保惠民政策不了解、有误解，是热线咨询量大的内容之一。区医保局“对症下药”，通过“线上+线下”拓宽政策宣传渠道，有针对性地宣讲医保基本政策，进一步提高群众的政策知晓率。充分利用“城北之声”“小喇叭”等平台宣传医保政策。小桥街道北杏园村的田师傅说：“家里的老人听力不好，而且不怎么能够听懂普通话，区医保局的干部们了解情况后，专门录制了方言版的参保缴费政策宣传音频，并且循环不断的在‘小喇叭’上播报，老人能听懂，还催着家里人赶紧去缴费。”同时，加强部门联动，持续推进“医保政策六进”活动。今年将以基层经办人员、各村（社区）网格员、楼栋长为切入点，着力培养出一批群众家门口的医保政策“明白人”，扩充壮大医保政策宣传队伍。

下一步，城北区医疗保障局将持续以“群众满意、社会放心”为目标，以“好事办实、实事办好”为标准，进一步推动“有诉必应马上办”工作机制落地落实，确保群众诉求事事有着落、件件有回应。（记者 小蕊）

有诉必应 马上办
政务服务便民热线 12345

酒后寻衅滋事 “醉”终获刑

逢年过节家人聚会，难免觥筹交错把酒言欢，酒精让人兴奋，但饮酒过度不仅害己伤身，还易引发酒后冲动行事。如果酒后肆意放纵，触碰法律底线，最终的代价可能让人追悔莫及。

案情简介

2022年8月，被告人张某醉酒后在湟源县城关镇某百货店内寻衅滋事，殴打店内人员，并打砸货物，致使店内三名被害人均构成轻微伤。被告人行为已达到刑事犯罪立案条件，检察机关遂依法提起公诉。

裁判结果

法院经审理认为，被告人张某无事生非、随意殴打他人，致三人轻微伤，其行为已构成寻衅滋事罪。鉴于被告人张某存在坦白、赔偿谅解、自愿认罪认罚等量刑情节，判决被告人张某犯寻衅滋事罪，判处有期徒刑十一个月，缓刑一年。

法官说法

《中华人民共和国刑法》第二百九十三条规定，有下列寻衅滋事行为之一，破坏社会秩序的，处五年以下有期徒刑、拘役或者管制：（一）随意殴打他人，情节恶劣的；（二）追逐、拦截、辱骂、恐吓他人，情节恶劣的；（三）强拿硬要或者任意损毁、占用公私财物，情节严重的；（四）在公共场所起哄闹事，造成公共场所秩序严重混乱的。纠集他人多次实施前款行为，严重破坏社会秩序的，处五年以上十年以下有期徒刑，可以并处罚金。为依法惩治寻衅滋事犯罪，维护社会秩序，最高人民法院、最高人民检察院还公布了《关于办理寻衅滋事刑事案件适用法律若干问题的解释》。

寻衅滋事罪，是指为寻求刺激、发泄情绪、逞强耍横等，随意殴打、追逐、拦截、辱骂、恐吓他人，在公共场所起哄闹事，强拿硬要或者任意损毁、占用公私财物，破坏公共秩序，情节恶劣或者情节严重、后果严重的行为。本罪是从1979年《中华人民共和国刑法》第一百六十条流氓罪的规定中分解出来的，1997年《中华人民共和国刑法》第二百九十三条对寻衅滋事罪作了独立规定。2011年2月25日《刑法修正案（八）》第四十二条对本罪进行了修改，增加第二款规定，纠集他人多次实施寻衅滋事行为的，法定最高刑由五年有期徒刑提高到十年有期徒刑，属于该款行为的可以并处罚金，并在第一款第二项中的“辱骂”之后增加“恐吓”他人行为。本案被告人张某目无法纪，酒后无事生非，随意殴打他人，损坏他人财物，构成寻衅滋事罪，受到法律惩罚。法官提醒广大市民，切记饮酒要适度，不可贪杯，更不可酒后滋事，莫被酒精控制头脑。遇到任何纠纷，需保持冷静、端正自身行为，切忌冲动行事，用合法、合理的方式化解矛盾，多一分克制、多一分忍让，不做情绪的“奴隶”，一时冲动非但不能化解矛盾，反而可能造成冲突升级，甚至转化为犯罪，到头来只是害人害己，得不偿失。（文字整理 记者 顺凯）

东西协作送温暖 真情关怀暖童心

本报讯（实习记者 衣凯玥）东西协作送温暖，真情关怀暖童心。按照省市委关于深化东西部协作工作的部署要求，团市委加大社会资源统筹力度，进一步帮扶我市困境青少年，搭建与青少年之间的“连心桥”，2023年12月至2024年1月，共青团南京市委联合共青团西宁市委开展了“2023—2024年度小小心愿环游记”活动，组织南京市爱心企业家和爱心人士认领西宁市困境儿童新年微心愿100个，现已将价值3万元的爱心礼包全部发放至100名困境儿童手中。

“小小微心愿，传递大温暖。”不同的地点，不同的心愿，不同的笑脸，传递着同样的真诚与爱心。通过本次活动，使孩子感受到了社会各界对他们的关心关爱，同时也在他们幼小的心灵里埋下了感恩的种子。收到礼物的孩子们脸上洋溢着灿烂的笑容，并纷纷表示今后一定要勤学习、树理想、炼意志、强体魄，用实际行动来回报关心关爱他们的社会爱心人士。圆梦“微心愿”不仅仅是一句口号，更是一种行动。

市总工会开展2024年“两节”送温暖活动

本报讯（记者 晴空）为深入学习贯彻党的二十大精神，落实习近平总书记关于工人阶级和工会工作的重要论述，充分发挥工会桥梁纽带作用，切实解决职工急难愁盼问题，积极构建和谐劳动关系，连日来，西宁市总工会持续开展2024年“两节”送温暖活动，用心用情送祝福，凝聚职工团结奋进力量。

精心组织、统筹安排，突出示范引领，及时掌握职工诉求，对困难职工应帮尽帮，对符合建档条件的困难职工应纳尽纳。走访调研中小微企业、供给侧结构性改革中的困难企业、去产能任务重的企业、厂办大集体改制企业和面临困难的民营企业，对接需求、精准施策、靶向发力，筹集专项资金200万元，制定详细慰问方案和行程计划，陆续对40家单位和1000名一线职工代表开展走访慰问，确保慰问活动有序有效、常态长效。

将送温暖活动与学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育紧密结合，与深入学习宣传贯彻党的二十大精神、中央经济工作会议精神相结合，与贯彻落实省委十四届五次全会、市委十五届八次全会部署要求结合起来，以送温暖活动为契机，聚焦工会主责主业，开展丰富多彩的职工文体活动，强化理论宣传、丰富宣讲内容，持续宣传党和政府保障改善民生政策措施，切实把主题教育成果转化为竭诚服务职工群众、提升职工获得感幸福感的实践。

通过深入走访调研、广泛帮扶慰问、专项温暖行动等举措，把党和政府的关怀、工会组织的温暖及时送到职工群众心坎上。拓展工会服务中心、基层帮扶中心、户外劳动者服务站点等服务阵地功能，因地制宜、整合资源、维服联合，配合相关部门做好根治欠薪行动，依法依规提供法律援助、生活救助，努力为职工群众提供精准贴心的服务，当好职工群众的“娘家人”。

新春走基层

春节假期 28073个公共临时停车泊位免费停车

本报讯（记者 一丁）春节假期来临，市民享受免费停车的“福利”又来了。记者从西宁市公共临时停车场管理办公室获悉，春节假期（2月10日至2月17日），由市政府管理的538处公共临时停车场、28073个公共临时停车泊位实行免费停车。

据悉，自2016年我市开始规范道路周边公共临时停车场后，市区内的停车难问题得到有效缓解。从2017开始，我市在元旦、春节、清明节、劳动节、国庆节五个重要法定节假日实行公共临时停车场免费停车。2020年公共临时停车场免费停车已覆盖了元旦、春节、清明节、劳动节、端午节、国庆节、中秋节七个重要法定节假日，免费停车成为市民的“一项福利”。

公共临时停车场免费停车期间，市民需按规定车位顺向停放车辆，如发现有不执行免费停车规定的行为，可向西宁市公共临时停车场管理办公室举报，举报电话：12328。

西宁市城北、城西客运站对外招商

为丰富城北、城西客运站业态功能，现对部分区域进行招商或招租。城北客运站项目位于二十里铺村，占地面积约111亩，总建筑面积约6.9万平米，项目比邻北川湿地公园商务住宅区，大学城和生物园区。城西客运站项目位于西城大街与五四大街交汇处，占地面积约92亩，总建筑面积约5.4万平方米，项目西临西城大街，南接五四大街，紧临高速公路出入口。两处客运站已建设完成，地理位置优越，交通便利。

招商方向为商贸物流、酒店餐饮、旅游集散、商务金融及新能源汽车展销等。

欢迎有意向的合作单位或个人前来洽谈！

联系单位：西宁城通交通建设投资有限公司
联 系 人：张先生 刘先生
联系电话：0971-6153319 0971-6128328