

# 让“吐槽”成为城市治理的力量

青岛“三我”民声倾听主题活动的“半年答卷”

本报记者张旭东、徐冰

虽然依稀能听到节奏感很强的广场舞音乐声,但家住青岛海云庵广场旁的王翠花已经很满足了,至少窗外的噪音不影响看电视,并且能在晚上九点半前休息。而在约两个月前,她和邻居们还在饱受广场舞噪音之苦。

持续十多年的海云庵广场舞扰民问题终于化解,得益于青岛市发起的一场全民“吐槽”。

自今年3月以来,青岛市开展“我爱青岛·我有不满·我要说话”民声倾听主题活动(“三我”活动),通过政务服务热线等渠道,在半年间已收到163万条意见建议。

政府部门引入“网购式”闭环管理机制,并由纪委监委协同督办,民生诉求按期办结率达97%,不仅化解了一批民生“痼疾”,“吐槽”也成为推动城市发展一股力量。

## 政府发起全民“吐槽”

在青岛市12345政务服务热线受理中心,记者看到20多名工作人员头戴耳机,快速敲击键盘,记录下来电群众诉求。

“市民仇云涛家住市南区伏龙路54号楼顶,政府刚给楼顶加了保温层,但下雨时保温层和楼顶间积水,大雨时渗漏严重,家里已经成‘水帘洞’了!”99479号接线员孙承良,快速在系统中记下来电诉求。

孙承良说,由于投诉事件是在市南区,这条诉求将被转给市南区政府,再由其转交市南区城市管理局办理,要求五个工作日办结并给来话人答复。

记者了解到,一名接线员一小时最多会接到10多个投诉电话,包括宅基地纠纷、交通拥堵、停水停电和政策咨询等。400多名接线员分为5个班,24小时接听市民来电。

青岛市政府办公厅政务服务热线督办处处长门杰介绍,在“三我活动”中,除了来电,群众还可以通过微信公众号、政府信箱、媒体舆论监督栏目等多种渠道反映诉求和意见,日均达1万多条。所有渠道反映的诉求,都汇入政务服务热线智能化平台,系统即时转交相关区市或部门办理。

有市民通过政务服务热线反映,青岛市市北区同安路一家饭店油烟扰民,当日辖区综合执法部门现场调查,并对饭店下达《责令限期改正通知书》,要求其退到店内油炸条;青岛市李沧区越秀星汇小区居民反映,电梯故障已有半年之久,物业一直推脱不予维修,沧口街道办事处督促物业利用公共收益支付电梯维修所需的4万元……

截至目前,“三我”活动已收到的群众诉求和意见主要集中在四大领域:一是住建领域42.4万件,物业管理不到位反映最为强烈;二是城市管理领域22.3万件,宠物扰民伤民抱怨多;三是市场监管领域21.3万件,预付消费消费纠纷成新热点;四是公安领域有14.8万件,主要反映信号灯故障等。



▲青岛当地举行吐槽会。受访者供图

## 投诉有了“网购式”体验

家住青岛市城阳区的栾先生,日前通过“青岛12345”微信公众号,反映驾校场地较差,要求退费被拒,他每天在微信公众号实时关注投诉进展:7月30日,系统录入工单,转交城阳区政府办理;8月4日,城阳区交通运输局答复,驾校非城阳区许可,无监管权限,建议转有监管权限的胶州市办理;8月5日,工单转交胶州市政府;8月7日,经胶州市交通运输局协调,费用已退还;8月10日,投诉人在回访中评价为满意……

“每天都能看到投诉处理到什么程度了,非常方便,心里也有了底。”栾先生说,“投诉就像网购一般,能看到卖家是否发货,以及快递到哪个城市、哪个环节了。”

青岛市委政法委副书记郝伟介绍,“三我”活动中,群众投诉实行“一诉一码”,办理流程可追溯、可查询、可评价。诉求正由哪个部门哪个科室办理,具体到什么进程都可线上查询。事件办结,群众给予评价,形成了“受理-办理-反馈-监督”的闭环机制。

在“三我”活动开展首月,《青岛日报》刊登了200多条民意诉求,但政府部门认领率不到20%,

办结率不到16%。为此,青岛市赋予“三我”活动一部分行政考核权重,并由纪委监委协同监督,对活动中暴露出来的不担当、不作为、慢作为等开展专项整治。。

山东省委常委、青岛市委书记王清宪表示,“三我”活动不以问责干部为目的,但要通过闭环机制倒逼干部转变作风,让其真正把“群众满意不满意”作为工作最高标准。

青岛市政协常委、青岛市音协主席王静怡说,以往12345等民生诉求表达渠道都有,但往往是办事员草草答复了事。“三我”活动中,一个电话真正解决问题,是一项让老百姓真正“心气顺”的民心工程。

## 群众有不满可以大声说

在“三我”活动中,青岛市并不就事论事,而是利用智能化平台和大数据分析,通过解决一个问题来推动解决一类问题,提升城市治理能力和水平。

青岛市政府办公厅政务服务热线协调处处长李倩介绍,青岛市政务服务热线智能化平台在升级改造后,能汇集所有渠道民生诉求,并将每条诉求按性质和内容分类,其中包括城市管理、医

卫、教育等十大领域,各领域又细分不同层级、900多个指标。

“利用这个智能化平台,民生诉求分析实现了从主观经验判断到科学趋势预判,有利于政府部门挖掘内在规律,通过解决一个问题带动解决一类问题,而不是以往‘头疼医头,脚疼医脚’。”李倩说。

例如,没有人员数量限制的群租房存在治安、扰民、疫情防控等隐患,涉及公安、城管、住建、卫健委等多部门,但不出问题平时谁都不管。根据群众反映,青岛市指定住建部门牵头出台规定,要求人均租住建筑面积不得低于6平方米,从根本上解决隐患。

对“跨部门跨行业”或“新官不理旧账”的民生领域问题,青岛市按照“谁主办谁牵头”原则,明确牵头单位和配合单位,定期由牵头单位召开协调调度会,推动问题限期解决。

青岛市委编办对“三我”活动中群众反映集中的网络订餐纠纷、无人机监管、生活垃圾分类、既有住宅加装电梯等新出现的民生热点问题,近期确定了市级部门职责边界清单事项150项,涉及应急管理、市场监管等61个部门,明确部门监管主体责任及协调配合责任,解决多头分散、推诿扯皮、衔接不畅等问题。青岛市

计划根据“三我”活动意见诉求,每年微调政府部门职能和边界。

山东科技大学文法学院院长孙法柏认为,在“三我”活动中,只要群众有不满就可以大声说了,很多城市发展新问题、小康后民生新诉求显现了出来。政府以解决问题为目的和导向,将这些社会问题和民生痛点化解在萌芽状态,有利于治理城市发展中的“未病”。

物业管理是住建领域的投诉热点,青岛市人大常委会于今年7月通过《青岛市物业管理条例(修订草案)》,运用地方立法手段,为业主与物业之间的矛盾化解提供法治兜底。

《条例》规定,在停车位、停车库使用管理上,有必要增加业主的知情权;可用电子投票破解业主大会难题业主大会、业主委员会“成立难”“换届难”等业主自治失灵问题。

## 社区有矛盾大家好商量

持续十多年的海云庵广场舞扰民问题得到化解,并不是政府出手强制干预,而是得益于一次又一次坐下来商量。

“以前,城管、公安、环保和街道办都管过,能好一阵,但过段时间又反弹。”青岛市市北区兴隆路街道办事处副主任王云杰说。

青岛市广播电视台为“三我”活动专门开设的《有话大声说》栏目组联合兴隆路街道邀请各支广场舞队伍负责人、居民代表,公安、城管、环保等部门和街道、社区工作人员坐下来商量。

从脸红脖子粗、不欢而散,到换位思考,半个多月后,双方达成共识:每天晚上六点半到九点可以跳广场舞,但每个队伍只能用一个音响,而且音响设备半米内声音不高于85分贝,各支队伍负责人还签订了自治公约,选举了自治委员会。

“刚开始很不理解为什么要限制老年人健身,但有了自治委员会,音乐互相干扰、抢地方等矛盾都没了。”广场舞爱好者高建民说。

郝伟说,对于养狗、广场舞等民生领域热点问题,政府的行政命令往往是矛盾双方都不满意。在“三我”活动中,政府将矛盾双方叫在一起商量,形成的自治解决方案让双方打心底里都能接受,而且愿意执行。

“‘三我’活动正在成为新时代青岛社会治理的‘新名片’,尊重民意的‘新招牌’,汇集民智的‘新路子’,为‘爱青岛,让青岛更美好’凝聚更加强大的合力、动力。”青岛市委常委、政法委书记宋永祥说。

目前,“三我”活动中来电、来信从抱怨多变成了建议多,群众真正有了“主人翁”意识,积极参与城市治理。青岛市明确将“三我”活动平台作为市委、市政府重大决策听取民意的主渠道,常态化的“三我”活动已成为青岛市域社会治理中民协商新平台。 编辑黄海波

# 病例如何发现?校方是否瞒报?怎样科学防治?

江苏师范大学科文学院肺结核事件调查

本报记者郑生竹

近日,位于江苏徐州的江苏师范大学科文学院(独立学院),被曝有22名学生诊断为肺结核,引发舆论关注。

22名病例发现时间为何跨度一年多?校方是否瞒报导致防治不力?疫情通报如何兼顾个人隐私和公众知情权利……带着这些舆论关切,新华每日电讯记者走访事发学校和属地疾控、卫健等部门,还原事件发生始末。

记者调查发现,这起事件折射出部分高校和基层疾控部门,应对突发疫情的能力不足,此外,这起事件还暴露出肺结核防治筛查诊断周期长、预防性服药依从性低等共性难题。

## 病例发现时间跨度一年多

最近一年多,江苏师范大学科文学院陆续有22名学生诊断为肺结核,另有43名学生胸部CT影像异常——10月14日,江苏师范大学对外发布了一则300多字的情况说明。

但这份说明并未打消外界的质疑。记者梳理发现,网民关注较多的问题是:病例发现时间为何跨度一年多?第一起病例又是怎样发现的?

“第一起病例由生源地疾控部门上报”,徐州市贾汪区疾控中心副主任吴云侠接受采访时称,去年9月6日,他们接到徐州市疾控中心通知,当地高校科文学院学生何某某,暑假期间在淮安市第一人民医院被诊断为肺结核。

区疾控中心立即通知了校方,并对何某某所在的软件学院两个班级91名密切接触者,组织开展第一轮筛查,但未筛选出新增病例。

在后续三轮大规模筛查中,陆续发现新病例。最后一轮筛查在今年9月复学后,发现另有43名学生CT影像异常。

吴云侠说,2019年年底,学校开展了第二轮和第三轮筛查,人数分别为1296人、3450人,共发现7例新增病例。

今年1月至8月,虽因新冠肺炎疫情未开学,但陆续接到生源地报告11例病例。9月1日秋季开学复课后,接到生源地报告3例病例,校方随即开展了第四轮筛查。

此次筛查范围,覆盖当时所有在校学生、教职工,共计4868人,未发现新增病例。

为减少漏诊率,第四轮筛查后,区疾控中心还对160名前期检查中结核菌素试验强阳性及重点班级的师生开展CT筛查,共发现43名学生胸部



▲10月15日,在江苏师范大学科文学院,学生们在上課。本报记者郑生竹摄

CT影像异常,需进一步诊断。

随后,这43名学生被单独隔离观察。根据疾控专家建议,除4名学生由家长接回家庭所在地定点医院诊疗外,其余已在徐州市传染病医院住院,等待进一步诊断。

15日傍晚,记者来到科文学院所在的潘安湖校区,走访了教学楼、宿舍、食堂等公共场所,看到学生都戴着口罩,上课、就餐等活动未见明显异常。据科文学院院长费春介绍,目前学校教学秩序基本正常,没有停课计划。

学校虽正常上课,但有不少学生心存担忧。多名受访学生表示,虽然病毒消杀、科普宣讲比以前更为频繁,但难免还会担心被感染。

## 疫情如何通报是个老问题

记者调查了解到,今年秋季入学以来,有学生在校内论坛匿名发帖,质疑学校筛查不彻底、检测不准确、疫情不通报。

“周围同学看到这些信息开始恐慌,有的还向相关部门举报、联系媒体。”一位不愿具名的在校

生称,学校曾要求出现确诊病例的班级保密,在媒体关注之前,一直没有通报确切病例数。

费春表示,学校虽然陆续收到了当地疾控部门的病例告知书,掌握确切病例数和病患情况,但按照相关规定,学校无权发布通报。当有学生质问,为何要接受结核菌素试验筛查和胸片检查时,只会告知他们学校出现了肺结核病例。

吴云侠介绍,大部分传染病没有要求一定要向社会公布,甲类或乙类传染病甲类管理由政府部门发布,例如新冠肺炎。其他的如乙肝、水痘、麻疹、肺结核等传染病,未按规定要发布,但要求及时报告登记、开展防控。

“疫情如何通报是个老问题”,江苏省疾控中心副主任陆伟说,基层和疫情发生单位能不能公布,什么时候公布,什么情况下公布,有时找不到依据。

陆伟介绍,按照传染病防治法等法律规定,目前各省卫健委门每月会按期公布各类传染病病例数字,其中也包含了肺结核的病例数。

疫情通报程序难以拿捏的背后,是个人隐私、集体恐慌、知情权利等多种影响因素难以兼顾的现实。

“大多数患者都有很强的病耻感,不愿让别人知道自己得了传染病。”中华预防医学会社会医学分会主任委员、华中科技大学同济医学院公共卫生学院教授卢祖洵表示,肺结核等传染病患者和家属,会担心遭到歧视和社交孤立。

“由于肺结核治疗时间长,对在校学生来说,患病意味着要休学隔离一两个学期,重返校园后,日常生活和社会交往也会面临压力。”卢祖洵说。

陆伟认为,肺结核虽然是可防可治的常见疾病,但毕竟是传染病,公布病例时会考虑是否合法合规,是否会引起心理恐慌,更担心出现造谣传谣。“如果学校为了疫情防控,将所有具体病例信息告诉学生,不排除其他同学会产生心理负担,甚至出现造谣传谣现象,如何把控确实两难。”他说。

作为科文学院疫情防控第一责任人,费春坦言:“作为院长怕引起恐慌,不能随便发布病例信息,但学生有知情权,我们也很为难。”

## 校园肺结核发病率有上扬趋势

作为全球30个结核病高负担国家之一,当前我国结核病防控形势仍然严峻,每年新报告肺结核患者约80万例,位居甲乙类传染病第2位。

近年来,校园肺结核发病率有上扬趋势。陆伟表示,与全国情况一样,2015年至2019年,江苏省结核病发病率总体呈下降趋势,但学生发病率有所上升。

此次科文学院发生聚集性肺结核疫情,其发病率不仅明显高于总人群发病率,还高于同一人群发病率。对比国家卫健委2018年公布的肺结核发病率指标,该校13个月发病率为22/4868,高出7倍有余,若与2019年江苏肺结核登记发病率相比较,则高出2.8倍。

“每年校园肺结核疫情,有超过80%发生在高中和大学,除人群密集度高和学习压力大,其他原因还未确定”。陆伟介绍,虽然医学界还没有定论,但这部分学生肺结核多发原因可能有以下三个。

首先,可能由学生自身免疫特点所致。目前结核病发病有2个高峰年龄段:第一个年龄段为15岁至22岁,15、16岁发病率上升,17、18岁后开始下降,到了22岁后趋于稳定;第二个年龄段为55岁以后,年龄越大,发病率越高。

其次,可能与暴露机会增加有关。“小学生

和初中生的生活接触面小,主要在学校和家庭”,陆伟说,而高中生尤其是大学生,接触面更广,暴露机会增加,“到了大学能接触来自五湖四海的同学,易发生交叉感染。”

再者,可能是疫苗保护失效期所致。新生儿出生24小时内接种卡介疫苗,能有效预防儿童结核病。最新研究发现,疫苗保护时效可以达到15年。这意味着到了16岁以后,疫苗失去保护作用,而16岁正是上高中的年龄。

此次江苏师范大学科文学院的高发病率,也反映出结核病防治筛查诊断周期长、预防性服药率依从性低等共性难题。

徐州市贾汪区卫健委工作人员李荣兰介绍,结核病隐匿性强,不易发现,现有检测手段有限,不具备快速诊断技术。例如,检测准确率较高的痰培养方法需要耗时4至8周,而常用的筛查方式结核菌素试验检测为强阳性,也不意味着一定发病,阴性也不能排除不发病。

“一些学生及其监护人担忧预防性药物有副作用,导致预防性服药依从性不高,这也增加了患病、感染风险”,吴云侠说,若不服用预防性药物,结核菌素试验检测为强阳性的人群中,大概10%的人有发病风险。

“不少学生抱着侥幸心理,加之担心有副作用,往往不服用预防性药物,这也是校园肺结核防治的一大难点。”吴云侠告诉记者。

受新冠肺炎疫情影响,需要定期复查的学生没及时复查,是此次诊断病例较多的一大原因。陆伟说,今年2月份,当地疾控部门曾通知学校,3月份要组织此前筛查检测中,结核菌素试验为强阳性的学生复查,但学校上半年一直未复课,一直到秋季开学才得以开展这项工作。

这次事件也暴露出聚集性疫情出现后,基层疾控部门和高校应对能力短板。

吴云侠、李荣兰等认为,新冠肺炎疫情期间,仍需依照要求开展肺结核疫情防控,加强强阳性学生预防性服药监测和劝服工作,建立晨检制度,对因病请假的学生进行病因跟踪。发布疫情通告时,应尽可能详细清晰准确,减少在校学生质疑。只有澄清事实真相,才能对谣言误导舆论的负面影响。

陆伟表示,需要进一步明确疫情通报的法律依据和操作方法,建议国家在下次修订传染病防治法和出台实施办法前,组织相关领域专家对疫情通报的时间节点、内容范围进行充分研讨。在平衡个人隐私、社会恐慌、知情权利的基础上,出台操作性强的细则和指引。 编辑刘梦妮