

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163万余条意见建议。

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部办理，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。

青岛市人民政府办公厅政务服务热线督办处处长陈杰介绍，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》，要求其退到店内炸油条；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宋先生，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，转交城阳区府办处理；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。”宋先生说，“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。”

青岛市委政法委副秘书长郝伟介绍，“三我”活动中，群众投诉实行“一诉一码”，办理过程可追溯，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，其中内容包括城市管理、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测，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‘头痛医头，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，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要渠道，常态化的“三我”活动已成为青岛市域社会治理中民主协商新平台。

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……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表示，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，学生们在上课。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。

截至记者发稿，确诊的22人中有7人已治愈复学，剩余15人休学在家治疗，情况良好。

15日晚，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，未规定必须要发布，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，不愿意让别人知道自己得了传染病。”中华预防医学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，还高于同一大人群发病率。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广，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，才能对冲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办法。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