

海伦“12345” 一条热线传递民生温度

特约记者 马明舒 姜立峰 全媒体记者 王宏妍 廉红

“叮铃——”急促的电话铃声在海伦市12345政务服务热线大厅响起。“您好，这里是12345法律援助专席，请问您遇到了什么法律问题？”值班律师一边快速点击电脑调取案例库，一边耐心询问来电群众。面对一起复杂的劳务纠纷咨询，律师不仅当场厘清法律关系，还联动属地司法所提供后续援助。

这样的场景，如今在海伦12345热线已是常态。从“专业问题难解答”到“一站式服务暖民心”，这条热线正以创新突破，架起政府与群众的“连心桥”，成为优化营商环境、守护民生福祉的“金色纽带”。

曾经，12345热线是群众反映问题的重要渠道，却也因专业知识储备不足，陷入“反复转接、久拖未决”的困境。面对民政补贴申领流程、交通法规解读等专业性诉求，话务员常需多方协调，导致群众等待时间长、满意度低。为破解这一难题，海伦市大胆创新，推出“专家坐席”机制，从民政、交通、司法、教育等20余个部门遴选150余名业务骨干，组建动态化专家库。针对不同季节、不同时间段的民生热点，如开学季入学政策咨询、社保办理高峰期等，精准调配专家“坐诊”。同时，通过“岗前培训+模拟演练”提升专家应答能力，为每位专家配备诉求梳理专员，确保复杂问题“3分钟转接、15分钟办结”。

福民乡东方村村民在申领五保户补贴时，通过专家座席不仅即时获得政策解读，还收到附有办理地址、所需材料的流程图，感慨道：“打一个电话，心里全透亮了！”

2024年10月15日，法律援助专席的正式上线，成为海伦12345热线服务体系的又一里程碑。由司法局选派的30名资深律师“云端值守”，为群众提供免费法律咨询、普法宣传与权益维护服务。专席开通首

日，便接到27通咨询电话，涉及赡养纠纷、劳务争议、合同纠纷等多个领域，不仅全部实现“即接即答”，还联动法律援助中心、律所等资源，为5名困难群众启动援助程序。“以前遇到法律问题不知从何问起，现在一个电话就有专业律师帮忙，太安心了！”市民李女士在解决劳动纠纷后，特意致电表扬。

服务升级的脚步从未停歇。海伦市12345热线以“群众需求”为导向，构建起“一专席一特色”的服务矩阵。企业对接专席通过深度分析近3000条工单数据，总结出惠企政策申报“避坑指南”，帮助企业解决融资、审批等难题800余件；基层减负专席通过优化流程、精简报表，将乡镇政务处理效率提升40%，切实为基层干部“松绑减负”。与110报警平台的智能转接系统更是成效显著，通过科学划分职责边界，减少非警务类警情挤占“110”资源，让“生命热线”专注紧急救援，民生诉求得到专业回应。

“热线连着民心，数字背后是责任。”海伦市人民政府市长刘晓光在专题会议上强调，要把12345热线作为检验政府服务效能的“试金石”。未来，海伦市将持续深化“专家坐诊”机制，引入AI智能研判系统，通过大数据分析提前预判群众需求，推动服务从“被动响应”向“主动预防”升级。海伦市营商局局长李波透露，计划在年内新增“生态环保”“医疗保障”等特色专席，进一步织密服务网络。这条承载着万千期待的民生热线，正以创新为笔、以服务为墨，书写着新时代政务服务的暖心答卷，为提升群众幸福感、优化城市营商环境注入强劲动能。



心系母校 爱心传递

曹立柱向光荣乡师生捐赠衣物

本报讯(全媒体记者 陈俊杉)5月22日上午，一场爱心捐赠仪式在光荣乡中心小学操场举行。明水县教育局领导、爱心企业家、全校师生及家长齐聚一堂，共同见证这场温暖与希望交织的盛会。

本次活动捐赠的爱心物资共有学生校服27套、运动鞋31双、教师工装15套，均由光荣乡中心小学校友、黑龙江省农乐生物科技开发有限公司总经理曹立柱先生携夫人捐赠。

“无论走多远，母校永远是我成长的摇篮。”曹立柱深情回顾求学时光，表达对母校的眷恋。他表示，希望以实际行动回馈教育，助力学弟学妹逐梦

未来。这份赤子之心，让在场师生深受感动。

学生代表用稚嫩的声音许下诺言：“感谢叔叔阿姨的爱心，我们会努力学习，长大后传递这份温暖！”朴实的话语，传递出师生最坚定的信念。教师代表感动地说道：“穿上工装，肩上更添一份责任。我们定以赤诚之心，守护乡村孩子的成长！”

此次捐赠不仅为师生送来物资关怀，更传递了社会对乡村教育的深情厚谊。据悉，光荣乡中心小学将以爱为底色，以责任为担当，培育更多向阳而生的少年，让乡村教育的沃土绽放更绚烂的花朵。

青冈为外卖骑手“配送”一份“安全快递”



本报讯(李欣桐 特约记者 段洪伟 全媒体记者 许宏伟)为提升外卖骑手交通安全意识，有效预防道路交通事故，近日，青冈交警大队组织辖区美团、饿了么外卖骑手及企业负责人，开展以“一盔一带”为主题的交通安全警示教育，从源头消除安全隐患，全力筑牢道路交通安全防线。

活动期间，民警针对外卖骑手多使用摩托车、电动车等两轮交通工具的出行特点，详细剖析了未佩戴头盔、超速行驶、驾车使用手机、闯红灯、逆向行驶、随意变道、无牌无证等交通违法行为的危害，以及由此带来

的道路交通安全隐患。同时，结合典型交通事故案例，深入分析了交通违法行为与事故发生的关联，并就预防和减少交通违法及事故，提出了具体对策与建议。

骑手们纷纷表示，在今后工作中定会文明驾驶，自觉佩戴安全头盔、遵守交通法律法规，做到文明礼让，平安配送。美团、饿了么企业负责人也做出承诺，今后将严格管理员工，维护企业形象，督促骑手在工作中严格遵守交通法规，规范佩戴和使用“一盔一带”，争做文明交通参与者，共同营造文明和谐的交通环境。

王洪生义务帮助独居老人春耕

本报讯(王洪伟)近日，安达市老虎岗镇新兴村独居老人段桂荣逢人就讲：“非常感谢王洪生免费用自家四轮车把化肥装到车上，拉到地里，帮助我种地，解决了我春耕难题。”

段桂荣是安达市老虎岗镇新兴村村民，今年71岁，去年，老伴因病离世，两个孩子都在外地工作。今年种地时节，老人看

着这40袋化肥犯了愁，自己年纪大了根本扛不动，农时不等人，这可咋办？正在犯愁之时，本村56岁村民王洪生了解情况后，主动开着农用四轮车来到老人家里，和另外两位村民合力把老人40袋化肥装到车上，拉到地里，并且用自家免耕机把老人30亩承包田精细地播种完，解决了老人春耕难题。

雨中救援

何文庆 赫英才

5月17日，一场大雨倾盆而下，在这样恶劣的天气下，海伦市公安局永富派出所民警接到群众紧急求助电话，在东大村公路右侧树林中发现一位晕倒的老人。

接警后，值班民警迅速反应，询问好位置、病情等信息，民警立即驾车向求助地点疾驰而去。雨势越来越大，视线变得模糊，但民警心中只有一个念头：尽快赶到病人身边。一路上，他们打开警灯、拉响警笛，迅速赶到现场。晕倒的老大爷面色苍白、呼吸急促，躺在树林中，衣服已被雨水

打湿，民警进行简单询问，老人声音微弱，说不清楚是哪里的。雨持续下，民警们小心翼翼地将老人抬进警车，开启暖风取暖。待老人呼吸平稳后，得知是同发村的，姓李，民警迅速联系其家人。

半小时后，老人的儿子李某赶到现场，看见父亲病情有所缓解，握着民警的手连声道谢：“要不是你们及时赶到，后果不堪设想，你们是我们全家的救命恩人。”面对家属的感谢，民警微笑着说：“这都是我们应该做的，守护群众的生命安全是我们的职责。”