家里的事家人商量着办
青岛的问题在青岛解决

热线电话:82863300 82933327
邮箱 qdrbyljdb@163.com
青岛日报社观海新闻客户端与市12345政务服务便民热线联动

责编 徐瑞蔓 林 兢 美编 郑 燕
审读 王忠良 排版 韩淑华

## 一周说

# “回复”不能成“应付”

随着信息时代的到来，百姓诉求反映渠道越来越宽广。从以往的电话投诉，到如今的官方网上平台诉求，其宗旨要义就是更便捷地接受群众建议、意见、投诉，从而快速解决问题、让百姓满意。但遗憾的是，观海新闻客户端“直通12345”平台上的一些回复，却变成了一字不差的“复制产品”。“回复”成了“应付”，显示出有关部门对待民声敷衍塞责的态度。

日前，一名网友在观海新闻客户端“直通12345”平台留言，反映其按采购合同给城阳区东果园社区送桶装水，社区拖欠10多万元水款未结清的问题。城阳区回复称，街道工作人员已通过电话与当事人沟通，如有问题，可拨打电话87869047咨询。

可该网友随后再次留言，称“主管部门回复说4月18日跟我电话沟通过，真实情况是至4月19日我都没有接到过任何部门的沟通电话，投诉的问题也没有任何进展。”至发稿时，记者再次与该网友取得联系，网友表示“仍未接到街道的电话”。在未与当事人电话联系的情况下，相关部门就在回复里妄称“已取得沟通”，这样的回复如何能让市民满意？此外，该网友还质疑，回复中给出的电话号码根本无法找到负责解决后续问题的人，因为当他拨打该号码时，发现这是一个需要转接的总机号码。“连分机号码都不肯提供给市民的回复，是不是太缺少为民解决问题的真诚了？”网友说。

然而，让人意外的是，针对网友第二次提出的诸多质疑，主管部门给出的回复竟然与第一次“一字不差”。

如果说第一次回复只是有点工作不细致，那么第二次则完全就是敷衍了事了。而且，在未与当事人电话联系的情况下，相关部门在回复里两次妄称“已取得沟通”，这样的回复显然就是弄虚作假。“回复”成了“应付”，让我们看到了形式主义的影子。这种回复非但未能解决市民的提问，反而让百姓寒心，让政府公信力受损。

“时代是出卷人，我们是答卷人，人民是阅卷人”，习近平总书记的这一精辟论断，深刻回答了新的赶考之路上“谁来出卷”“谁来答卷”“谁来阅卷”等根本问题。

每一次的百姓诘问，都是对部门的一份考题。回复民声不仅是一种责任，更是一种能力。面对群众所问所求，言不对题、答非所问，甚至含含糊糊地制式答复，虽煞有介事，但一看就没有诚意、没有温度。这些似有实无的回复，是形式主义作祟，也是能力缺失的体现。因此，面对百姓的每一份问卷，部门都应避免应付式完成任务，要把“群众满不满意、获得感强不强”放在心上，如此，才能避免交上一张不合格答卷的尴尬。

感人心者，莫先乎情。实实在在解决问题的“回复”才是群众想要的答复，才会让群众满意。因此，针对群众提出的诉求，主管部门要对人民群众心怀大爱，始终把人民的安危冷暖放在心上，才能把群众工作做深入、见成效。针对群众提出的诘问，主管部门发力要准，突出问题导向，找准解决问题的切入点，遏制形式主义。此外，在每一个解决问题的具体环节，还需要在“实”字上用力，做实做细做到群众心坎里。

当前，我市正深入开展“作风能力提升年”活动，全市各级各部门以此为契机促作风转变，以作风转变促能力提升，以能力提升促事业发展。希望各区市、各部门强化公仆意识，以百姓心为心、以百姓事为事，杜绝官僚作风，自觉站在群众立场想问题、办事情，用心用情用力当好群众的主心骨和贴心人，在今后落实回复百姓诉求时，做到更准确、更贴心、更暖心。

### 城市留言板

打造新工科人才培养示范项目、建立养老照护服务技能提升机制、加强“一码通行”宣传提升出行体验……近期，市政协委员、市民和网友就这些热点话题建言献策。具体内容可扫描二维码查看。

树池太小、土壤硬化、空间狭窄……部分银杏古树的“家”已不利于其健康生长——

# 银杏古树“枷锁”中求生

存身老城，隐居一隅，不发一语，道尽千年。

古树名木被誉为“活的文物”，蕴含着丰富的文化内涵和厚重的历史沧桑。银杏树是我国特产的活化石植物，是树龄最长的树种之一。近年来，随着城市不断建设发展，老城区的部分银杏古树的生长环境发生了改变，已不利于其健康生长。园林绿化专家建议，“治已病”不如“治未病”，应通过加强地方立法和出台新的古树名木保护管理行业标准，规范日常保护管理，改善老城区银杏古树树池过小、土壤板结硬化等现状，让银杏古树永葆青春活力。

■延安一路黄海饭店墙外的百年老银杏扎根在路边配电箱和小屋的夹缝中。

### 部分古树生长环境堪忧 近百年老树无专业保护

根据市园林和林业局的最新调查，目前，我市共有登记在册的古树名木2575株，广泛分布于七区三市。现存百年以上银杏古树约294株，其中树龄在千年以上的24株，树龄最大的已超过二千年。该局在调查中还发现，部分古树名木健康状况堪忧。2022年，我市将对生长势弱的300多株古树名木保护复壮，其中包括树龄在300年以上的69株银杏古树。

近日，记者随市园林和林业局的专家来到位于青大一路的荒草庵。此处的3株银杏古树树龄都在500年以上，均遭受不同程度病虫害，其中一株古树树皮大面积脱落，树干腐烂严重，树体供养不足，需要紧急抢救。“古树医生”们采取了去除枯枝、疏松土壤、杀菌消毒、挖复壮沟、插通气管等救治措施。

记者发现，健康状况最差的一株银杏古树被“禁锢”在直径约2米的树池内，在树下挖开的复壮沟中有建筑垃圾。专家介绍，古树的树池过小，周边土壤硬化、板结，导致根部不能透水透气，进而发霉、腐烂。

记者随后走访了竹子庵公园、东李村、天后宫、浮山所、香港路小学、观音寺、海云庵、四方利群停车场等地，探访了13株树龄在300年到1600多年之间的银杏古树，发现部分古树同样存在树池过小、土壤板结硬化、周围灌木争抢养分等隐患，部分古树因长势衰弱，已被列入市园林和林业部门的复壮计划。

除了已经挂牌保护的银杏古树，记者还探访了日照路、莒县路、居庸关路、湛山三路等道路两侧的银杏树，其中不乏树龄七八十年的老树。记者发现，有几株老树生长不旺，出现大片枯枝。另外，在延安一路黄海饭店的院内外有10多株近百年的银杏树，其中位于饭店院内的银杏树生长比较旺盛，而唯一一株位于饭店墙外的银杏树，则扎根在配电箱和小屋的夹缝中，根部已将路沿石顶起。据记者了解，不满百年的老树不属于古树名木，日常养护只有修剪枯枝、浇水等措施，没有复壮等专业修复保护措施。

### 人为因素改变生长条件 基层保护管理不够专业

据市园林和林业局的高级工程师王爽介绍，银杏树春夏翠绿，深秋金黄，病虫害少，寿命较长，是我市重要的绿化树种，但银杏树属于深根系，肉质根，根系呼吸需氧量大，如果土壤过于黏重、板结或者长期积水都可能导致根系腐烂，树体供养不足，进而长势不佳，直至死亡。

“古树不仅面临不可避免的自然规律——衰老，而且在复杂多变的自然因素、社会历史变迁等人文因素的共同作用下，承受着生长环境的剧烈变化。而大量的扩张性建设更加速了对古树名木原有的生态环境的破坏，长势衰弱、病虫害、根部病害及腐烂等情况比较普遍。”市园林和林业局研究员桂天丽介绍。浮山所600多年的古银杏树在一战时受到炮击伤害，几十年前周边开发建设道路和居住区，又改变了地形，使其根系受到损伤，目前该树生长在排水不畅的高台上，根系透水透气不好，长势不佳。之前施工单位在高台设置围栏，隔绝游客的同时，也给日常养护管理带来了不便。

此外，有些单位出于美观设计考虑，在古银杏树下栽种了大量高密度的灌木，而这些灌木会与古树抢夺土壤养分，并增加局部的不透气性，一定程度上也影响了古树生长。

负责银杏古树救治的张晓军工程师认为，银杏树的生长除了受到青岛地下多石质结构、夏季多雨等客观不利因素影响外，基层保护管理单位由于缺乏专业技能，没有针对性的养护规范作为依据，也常常“好心办错事”。“有些保护管理单位出于保护银杏古树的目的，用混凝土或者汉白玉修建了围栏或树池，但树池往往尺寸太小，限制了古树根系的生长。还有些管理单位在银杏古树周围用水泥地砖或木塑板铺设观景步道，导致古树根系无法透水透气，甚至发霉、腐坏。”张晓军说。

针对七八十岁银杏树缺乏专业保护管理的问题，有专家解释，《青岛市古树名木保护管理办法》保护的是树龄百年以上的树木以及树种珍贵、树形奇特、在国内外及本市稀有的以及具有历史纪念意义、重要科研价值或在风景点起重要作用的树木。树龄不足百年的银杏树尚未纳入古树名木保护范围，由属地绿化养护单位进行日常养护。由于基层保护管理单位专业能力有限，无法充分保障老树的健康成长。

### 重视为古树“治未病” 将50年树木纳入保护

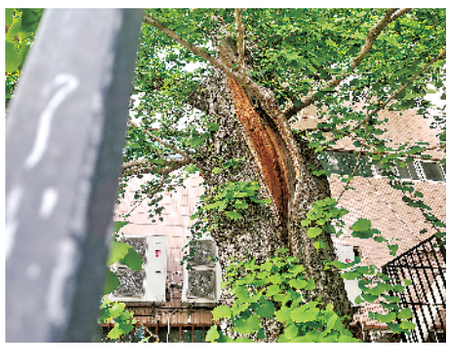
“我市在对濒危古树名木进行抢救性复壮的同时，也要重视为古树名木‘治未病’。”青岛市园林植物专家、市果树园艺总场研究员侯鲁文建议，我市古树名木保护主管部门须对现存古树名木做精细化“查体”，并对古树的生长环境进行摸底，在此基础上，联合属地政府部门和养护单位开展专项行动，从根本上改善古树的生长环境，同时发挥线上“古树名木医院”的作用，让专家通过“互联网问诊”远程指导基层养护单位对古树名木进行科学保护和病虫害防治。

“银杏树又叫公孙树，意思是公公种树，孙子得果，我们要为子孙后代留下更多的银杏古树，就要重视七八十年乃至五十年以上的老银杏树，将其作为我市古树名木的后备资源进行保护。”侯鲁文说。

记者了解到，上海市早在2002年就将80年以上、100年以下的树木列入古树后续资源，进行登记建档管理，并设立古树后续资源保护专项经费，用于抢救、复壮和保护设施的建设、维修。近年来，郑州等城市也相继发布保护条例，将树龄在50年以上、不满100年的树木作为城市古树后备资源纳入保护范围。记者获悉，市园林和林业局目前正在积极推动对《青岛市古树名木保护管理办法》的再次修订，其中，古树后备资源保护是重要内容之一。

还有园林专家指出，《青岛市古树名木保护管理办法》已经根据实际和形势发展需要进行过4次修正，而与其相对应的行业标准和技术规范在2005年出台后一直没有更新。建议我市有关部门组织行业技术专家根据基层管理单位的实际需要，重新修订古树名木保护管理的行业标准，让基层管理单位遇到管理新问题时，有详细而精准的规范可以依循。

■浮山所的600多年银杏古树被“圈禁”在高台上，因为排水不畅，长势衰弱。



■四方利群停车场内的一株300多年的古树树干破损。

■荒草庵内，古树名木保护管理人员救治一株500多年的银杏古树。

## 文明就差这一点

李沧区翠湖社区：

# 公共车位被霸占 投诉一月未改善

■翠湖社区居民在公共车位上放置杂物。

“我们小区居民楼南北两侧很多公共车位被业主私自放置了物品，业主根本没地方停车。”3月底，网友AEJncX在观海新闻客户端直通12345平台留言，反映李沧区翠湖社区存在业主私占公共车位的问题。

5月8日，记者来到位于李沧区唐山路的翠湖社区看到，小区内居民楼南北两侧部分公共车位虽未停车，但车位并不“空闲”，不少业主在公共车位上放置了杂物，将公共车位变为“私人专属”。“小区的车位都是公共车位，按理说先到先停，可这样乱占车位，只能让想停车的居民‘干瞪眼’。”网友AEJncX说，居民肆意在楼下公共车位上放置杂物的问题已经很长时间，但是一直都没有得到根治。

记者注意到，相比小区主路上的车位，居民楼周边车位成为业主放置杂物的“重灾区”。在小区79号楼与80号楼之间，有市民将凳子等放置在公共车位上；在64号楼南侧的公共车位上，2只锥桶、3辆电动车共占据了4个车位，而在其他居民楼周边也存在业主私占车位的现象。“很多业主不愿走远路，往往会先拿杂物占据自家楼下的公共车位。”市民吴女士说。

在小区中心主路上，记者看到一张“翠湖社区车辆循环导向图”，图片显示，小区内共有近百栋居民楼，近一半的居民楼周边设置了停车位。然而，大部分居民楼下便民的公共车位都存在私占问题。“因为私占车位问题，小区业主闹出了很多矛盾，严重影响了邻里关系。”网友AEJncX无奈地说，“虽然街道、社区也承诺要加强私占车位整治力度，但情况一直没有真正改善。希望相关部门加强巡视，及时提示业主挪移车位上的杂物，为居民提供一个舒适的居住环境。”

## “直通12345”上周热点

# 公共设施、环境卫生问题受关注

上周（2022年4月30日至5月6日），青岛日报社观海新闻客户端“直通12345”平台和舆论监督电话（82863300、82933327）、邮箱（qdrbyljdb@163.com）共收到读者、网友来信、来电、留言近320条。其中，公共设施和环境卫生相关问题成为读者、网友关注焦点。

公共设施问题。近日，不少居民反映公共设施破损、管理不善等问题。观海网友“正”留言：李沧区九水东路与常川路路口的人行横道上的井盖出现破洞，存在安全隐患。观海网友JHG留言：市北区延安一路74号楼梯口的围挡被拆走一块，居民路过容易发生危险，希望有关部门尽快维修。

环境卫生问题。不少网友反映垃圾清理乱堆乱放、老楼院脏乱差等问题。观海网友q7lBu8留言：胶州站前大道胶东国际机场西侧前期进行了绿化，非常漂亮，但近期有垃圾车、渣土车辆在此倾倒建筑垃圾，破坏了绿地。此处为青岛的对外窗口，希望相关部门严查。观海网友Fe/8Ez留言：市北区利津路27号院脏乱差问题严重，垃圾清理不及时、车辆乱停、电线乱搭，居民多次反映都未改善，希望有关部门尽快治理，给百姓创造干净整洁的生活环境。

## 市12345政务服务便民热线上周热点

# 消费纠纷和夜间施工成焦点

根据市12345政务服务便民热线数据分析，近期，市民关注的问题主要为消费纠纷和夜间施工等。

消费纠纷。多位市民反映：市北区劲松四路张翠水果店、李沧区向阳路盒马鲜生、莱西市谭岛路品源鲜肉等商家部分生鲜食品变质；市北区台柳路彤德莱火锅、李沧区夏庄路花儿胡同、平度市常州路欢乐岛游戏厅等商家因关门停业、门店易主问题，影响消费者预付卡正常使用，建议相关部门协调处理，保障消费者合法权益。市12345热线第一时间转交相关部门落实处理。

夜间施工。多位市民反映：市北区辽阳西路快速路工程、西海岸新区滨海大道城市阳台、城阳区湘潭路珑樾尚璟等建筑工地彻夜施工，影响周边居民夜间休息，要求加强监管。市12345热线第一时间转交相关部门落实处理。

本版撰稿/摄影 青岛日报/观海新闻记者 邱 正