

水城·温度

温秋娥的“三大法宝”

■ 本报记者 吕晓磊
本报通讯员 朱红光

温秋娥是临清市新华路街道元仓街党支部书记,也是临清市四届人大代表。她靠着“画地图”“啃骨头”“解疙瘩”三件“法宝”,把居民的家长里短、“鸡毛蒜皮”都管了起来,将群众工作做得有声有色。

温秋娥的第一件“法宝”是“画地图”。2023年12月29日,新华路街道党工委书记朱亮到元仓街调研工作,问到居民生活状况,温秋娥从总体讲到个例,从过去讲到现在,谈起对未来居民生活的规划清晰明了。朱亮听后赞叹:“早就听说你有张‘民情地图’,果然名不虚传。”

随身携带个小小本本是温秋娥多年来养成的习惯。“这是我的记录本,里

面记载了元仓街的各种民情数据。”打开记录本,上面密密麻麻写满了名字、数据、事项,并对党员、残疾人、退役军人等人员信息进行了详细标注。

元仓街共有819户,2018人。为摸清民情,温秋娥挨家挨户进行走访,听取群众的意见建议,遇到一时不能解决的问题就记下来,然后想办法解决。由于记录得多、修改得多、使用得多,这个记录本已经有些破旧了,但她还是天天不离手。“干工作就得用心,光记在本本上也不行,还必须记在脑子里,里面的数据和事项我不用看都知道。”温秋娥说。

“啃骨头”是温秋娥的第二件“法宝”。1月2日,走进元仓小区,一栋栋居民楼干净整洁,三五个居民正在楼前坐着聊天,而在1年前,这里还是脏乱不堪。元仓小区是元仓社

区的老旧小区之一,小区物业管理不到位、配套设施不完善,居民怨声载道。去年夏天,元仓社区将元仓小区纳入改造范围,可就在温秋娥给居民们讲解政策时,却遭到质疑,甚至有人指责她想借改造之机发财。为了啃下这块“硬骨头”,温秋娥带着《给居民的一封信》挨家挨户走访做工作,听取居民诉求,一遍遍解释,一次次答疑,居民们的态度最终有了转变。

如今,元仓小区一改过去路边杂乱、飞线散乱、墙面脏乱的状况,取而代之的是干干净净、井井有条,焕然一新。“你的心里想着群众,群众心里就想着你。现在,居民们都成了我的朋友,有困难都向我倾诉,有好事也跟我分享。”温秋娥说。

温秋娥还有一件“法宝”是“解疙

瘩”。有一次,天刚亮,温秋娥就接到了求助电话。“温书记,你快来吧,赵家跟穆家打起来了!”温秋娥赶紧赶到现场。原来,赵家和穆家在同一条街上经营门店,穆家的工作人员把前一天产生的垃圾倒在了赵家门口,赵家发现后气冲冲找上门去,双方一番争吵后,竟动起手来。把两家劝解开后,温秋娥分别对双方进行了批评和劝解。最后双方认识到自己的错误,重归于好。

多年来,经温秋娥调解的纠纷近400起。“平时我就经常到每家每户串门,了解情况,尽可能地帮助他们排忧解难。不管谁家有了头疼事,难解的疙瘩,我都尽最大努力帮助解决。团结和睦的邻里关系是我们建设和谐社区的基础。”温秋娥说。

数智赋能,办好惠民暖心事

——高新区推进数智热线平台建设

■ 本报记者 王培源

“那天上午9点多,我正在先锋社区开展日常巡查,手机上突然接到辖区热线工单,有居民反映家中排水管道堵塞,我及时联系了维修队伍,第一时间帮助居民疏通了排水管道。”2023年12月29日,聊城高新区九州发展服务中心先锋社区网格员毛永进向记者讲述了自己的日常工作。

“向社区反映了排水管道的问题后,维修人员很快就赶到我家,仅用了1个多小时就帮我解决了问题,我感到非常方便,也非常感谢他们。”先锋社区翡翠湾居民林钱如说。

社区服务得到数智赋能,使得群众诉求得到高效解决。以往需要经市、县、街道、社区四级使用办公电脑

层层派发热线工单,如今,用了热线智能转派系统,实现了工单一键直达。“现在通过热线智能转派系统,可以随时随时随地移动办公,突破了空间限制,从接到热线工单到入户解决问题只需要十几分钟。办结时间从以前最快1天缩短至1个小时,大大提高了服务效率。”毛永进说。

高新区聚焦群众关键小事、基层民生实事、社会治理难事,将数字化、智能化融入群众诉求的响应、办理、解决等全过程,拓宽民生问题上行通道,落实部门职能下沉责任,让数字技术更好服务群众。

科技赋能热线工作,有效推进了数字政府建设。阿法龙(山东)科技有限公司研发的智能转派系统,实现了高新区热线业务全流程数字化办公、

闭环式管理。

“我们综合利用AI和大数据分析等技术,搭建智能催办、事件聚类智能分析、移动处置终端等模块,通过数字赋能实现接单快、派单准、响应快、可赋能、可追溯、可预警、全处理等综合服务及管理功能,这项业务流程在全国范围属于首创。”阿法龙(山东)科技有限公司副总裁戴勇介绍。

高新区聚焦群众需求,坚持问题导向,努力为群众提供更加精准高效的服务。创新实施了“12345热线+网格化”双向融合工作机制,将各镇中心、部门平台及各村委、物业等服务人员整合纳入全方位、无死角的服务网络,实现接诉即办、服务直达。此项改革被评为全国12345政务服务便民热线“专业升维典

范”,入选清华大学数据治理研究中心《政务热线数智化发展报告》典型实践案例。

“借助数智热线平台,高新区12345热线平均处理时长在27小时以内,效率提升了40%,综合满意率达99.32%,群众诉求办理情况在全市名列前茅,响应率、办结率、回访率均实现100%。”高新区市民热线服务中心主任温明表示,高新区将进一步探索搭建功能更加完善、覆盖更加广泛、系统更加智能的数智热线平台,力求实现群众诉求接诉即办、时时在线,问效督查一键直达。同时,全面提高数字化助力热线的治理成效,充分发挥好数字化热线“千里眼、顺风耳”作用,切实提升人民群众的获得感、幸福感、满意度。



1月1日,国网聊城供电公司党员服务队联合聊城西站工作人员,对车站的配电所、设备线路等各个环节开展现场安全检查,全面了解高铁站的用电情况,发现用电问题,及时采取措施,确保高铁站安全可靠供电。
■ 本报通讯员 赵冀

两河明珠·民生答卷

我市打通农村供水“最后一米”

本报讯(记者 夏旭光)“去年6月底,2378个村供水管网和配套计量设施改造完成。通过改造有效破解了村级供水管网跑冒滴漏问题,集中取水点和定时供水村庄全面销号,全市自来水普及率超过99%。两年累计完成3661个村的管网改造,有效降低了管网漏损率,提高了供水保障效率,改善了管网末梢压力,村民饮水环境明显改善。”2023年12月29日,市水利局党组书记、局长贾相云告诉记者。

农村供水保障工程是保民生、得民心、稳增长的惠民工程。2022年以来,我市开展农村供水保障工程建设,加快推进城乡供水一体化进程。对早期老化失修、管网漏损率高的村级管网进行更新改造,推行建设“一户一管”的胡同口集中水表井,大力推广预付费计量水表和远传智能水表。

我市紧盯农村饮水安全薄弱环节,以农村供水保障规模化、多元化、智慧化、动态化、统一化等五个方面为着力点,以“同源、同网、同质、同监管、同服务”为目标,持续实施供水保障工程,加快农村供水基础设施建设,着手建立“从源头到龙头”的工程建设和运行管护体系,打响了全市农村供水保障攻坚战,推动智能化升级和村内管网改造,让农村居民吃水“更安心”、用水“更放心”,稳步推进农村饮水安全向农村供水保障转变。

规模化供水,打造城乡“一张网”。我市实施城乡一体化、规模化建设,按照“建大、并中、减小”的原则,整县域推进,合理布局管网。通过新建水源工程等方式,以大水厂、大管网建设为重点,新建扩建一批大水

厂,近年来,建设高标准水厂8处,其中地表水厂6处,地下水水厂2处。同时,依托原有骨干管网,对乡镇水厂、单村工程进行并网联网,扩大规模化供水覆盖面。全市农村供水工程由2018年前的201处合并提升为现在的15处,形成了以规模化集中供水工程为主的农村公共供水体系,以县为单位实现“同源、同网、同质”供水目标。目前,我市农村自来水普及率稳定在99%以上,规模化供水率和城乡供水一体化率均达到100%,农村供水规模化程度居全省前列。

数字化赋能,构建农村供水“一张图”。我市积极推进农村供水由传统保障型向智慧服务型转变,探索实施“互联网+供水”工程,在完成规模化供水工程水量、水质、水压等关键参数在线监测和主要制水环节自动控制的基础上,大力实施村级供水管网智能

化升级,建设以智能水表为基础的智慧平台,实现从“水源头到水龙头”供水管理“一张图”。近年来,全市累计完成4555个村的供水管网改造,铺设各类管网5.6万公里,安装智能化水表104万块,管网漏失率控制在12%左右,水费收缴率97%以上。

统一化管理,探索运维“一家管”。全市以县为单位,按照“全县一张网、一家企业管”的思路,推进县县级统管成立11家县级供水公司,积极探索推进“县级供水公司管理到户”,取消镇村两级管理环节,按照“一村一人”的原则,每村设立一名乡村公益岗负责巡线管理、服务到户。目前,全市以县为单位,初步形成“一个主体管理,一个标准供水”的县县级统管新格局,推动县县级统管有名、有实、有效,解决好服务群众“最后一米”的问题。

党报
热线

电话: 0635-2921234
18663508506
Q Q: 549542711
邮箱: lcrb2921234@163.com



请扫码留言

欢迎广大读者提供新闻线索

广角镜

环卫作业“数字管控” 排水管网“在线监测” 我市“智慧城管”高效运行

本报讯(记者 岳耀军)城市管理智慧应用场景经验做法被省住房城乡建设厅发文推广;市民热线投诉量同比下降22.44%……1月2日,记者从市城管局获悉,我市以信息化手段赋能城市管理,让城市运行更加有序和高效。

市智慧城管指挥保障中心主任杨寒介绍,去年市城管局建设了一批“管用、实用、好用”的智慧应用场景,“聊城市智慧赋能筑牢‘两河明珠’城区防汛安全堤坝”和“推进‘红色引擎+智慧赋能’助力城市治理水平稳步提升”经验做法先后被省住房城乡建设厅发文推广。

市城管局建立了横向到边、纵向到底、上下贯通、一体联动的城市运行管理体系,汇集了公安、住建、水利等10多个单位的数据,实现了700余路视频监控推送共享、5个应用上线“山东通”

App,1个应用上线“爱山东”App,数据开放率和目录合格率均达到100%,为数字政府建设作出了积极贡献。

在打造应用体系方面,市城管局通过汇聚7大类21小类地下管网普查信息等数据,相继打造了智慧环卫、城区防汛、视频AI,以及地下管线、排水管网监测等符合我市实际的多个应用场景,基本实现了环卫作业“数字管控”、排水管网运行“在线监测”、城市防汛“一屏指挥”、公用事业“统一监管”等功能。

市城管局实行城市管理案件线上线下线双流程派遣和问题扁平化处置的流程再造,通过网格巡查、市民热线受理、“爱山东”App等途径,全方位、多层次收集市民诉求,让群众诉求“一键即达”,城管服务“一键可享”。去年1—11月份,市城管局市民热线投诉量同比下降22.44%。

人在异乡 就医不愁

东昌府区推动异地就医落实落细

本报讯(记者 鞠圣娇)1月2日,正在南京旅游的我市市民张玉林不慎摔伤,需要住院治疗。家人在安顿好她之后,致电东昌府区医保局咨询在外地如何使用医保。该局工作人员答复,可通过电话、手机App、微信小程序等方式,按临时外出就医进行备案,即可享受相关待遇。

让张玉林受益的是异地就医联网结算政策,该政策旨在方便参保人员在异地就医时享受医疗保障待遇。去年以来,东昌府区医保局围绕深化异地就医结算改革任务,在落实省、市政策的同时,将工作做实做细,满足群众异地就医需求。该局成立了深化异地就医结算改革专班,列出月度清单,推动工作有序开展,定期召开统筹会议,解决工作难点、堵点。

针对群众对异地就医政策不了解的情况,区医保局组织开展“医保干部进基层 医保政策进万家”活动,将医保政策用通俗易懂的语言,印制成宣传海报页、明白纸,在镇(街道)、村居社区医保工作站和定点医药机构张贴、发放,利用微信平台、电视专栏等媒介进行政策宣传,还采取进社区、赶大集等形式面对面解答群众疑问。

去年11月,该局分批次、分场景对全区定点医药机构工作人员进行了业务培训,使他们通晓异地就医政策、掌握联网结算能力,熟练解答群众疑

问。“本来以为买药没办法用外地医保卡,药店店员告诉我可以,真是方便。”1月1日,家住金柱大学城的市民吴金花到家门口的药店买药时说。她是泰安人,刚来聊城照顾孙子没多久,从老家带的药吃完了,她用医保卡支付了购药费用。

随着城市发展,越来越多的外地人到聊城生活、工作,为解决他们面临的求医购药需求,东昌府区医保局利用省内异地社保卡、外省社保卡分别对定点医药机构进行了异地就医业务实测。区属49家定点医院使用院内HIS系统完成跨省、省内异地住院、普通门诊、门诊慢性病三类业务的实测;区属464家定点零售药店使用读卡扫码机具完成省内“一卡通”个账消费业务、跨省异地普通门诊结算业务实测;158家定点医院实现了省内异地、跨省的普通门诊、门诊慢性病、个账刷卡等6项业务,这些实测全部取得成功。目前,东昌府区671家定点医药机构全部按要求实现了异地就医联网结算。

根据统计,2023年,东昌府区率先在全市完成异地就医联网结算改革任务,超40000人次受益,支付医保资金1.2亿元,实现结算率100%,方便了群众就医需求,实现了“零跑腿、免垫资、直接报”。

两河新语

让非遗在新时代绽放新光彩

■ 张颖

以聊城剪纸为题材创作的剪纸年历、以东昌木版年画为题材创作的年画日历、以传统年俗为题材复原的岁朝清供图、以龙年为主题创作的春联……元旦假期,我市通过各种形式展示非遗作品,让广大市民和游客共享非遗保护成果,在节日里感受文化之美、生活之美。

非物质文化遗产是时间的种子,只有植根土壤,才能开枝散叶。收藏在博物馆的文物,书写在古籍里的文字,陈列在广袤大地上的非物质文化遗产……这些中华优秀传统文化只有活起来、火起来,才能在新时代绽放出新光彩。

在“山东手造·聊城有礼”展示体验中心,东昌毛笔、阳谷泥哨、邱庄面塑等一批文旅商品吸引游客驻足;在“中华葫芦第一村”路庄新村,改良创新后的东昌葫芦借助电商平台销往世界各地;在古城西大街,非遗糕点“端慕点心”以独特的“文化味”“创新味”受到追捧……近年来,聚焦非遗在新时代活起来的命题,我市文旅部门主动作为,以文

塑旅、以旅彰文,深入挖掘非遗项目的产业优势,让非遗产品有机融入消费市场,不断发展非遗新业态,开发文创新产品,走出了一条非遗市场化的新路子,也让一批非遗产品做出了品牌、做成了产业。

让非物质文化遗产“活起来、火起来,需要使其从原生态转成新业态。眼下,保护非物质文化遗产已经成为全民共识,但要想让非遗融入消费市场,面临的主要瓶颈是创意创新不足。要通过创新理念,让非遗产品与当代消费需求契合,把原生态的非遗产品转化为产业形态。更需要强化市场化意识,通过政策引导扶持,大力发展“文化遗产+”产业,强化民众的参与感,重视文化的体验感,做好配套的文旅服务,让文化遗产真正融入生活、融入消费市场,才会真正地活起来、火起来。

非遗是文旅产业的重要供给物,也是文旅产业繁荣发展的受益者。在日新月异、唯有让保护与传承朝着“人人皆可参与、人人皆要参与”的方向前行,才能让文化遗产在活起来、火起来中“传起来”。