



「百姓参事」建言济南教育事业发展

建设「名师工作室」探索「双减」新模式

“开门写报告”活动启动以来,各行各业的“百姓参事”纷纷建言献策,支招省会明年发展。在众多建言中,教育无疑是热点话题之一。

围绕构建素质教育培养机制和新型育人模式,市民彭女士建议由济南市教育局等多部门协同推动全市学校素质教育发展,大胆开拓“双减”新模式,在实践中跨出长足的一步。

“为帮助孩子们从小培养体艺兴趣,激发体艺潜能,规范体艺教学,应加大力度开展校外优质教育资源进校园工作,加大挖掘与统筹力度,引导一批体艺名家开设课程,为中小学素质教育服务。”彭女士建议,组织开展“名师工作室”建设,培育支持各类工作室,推动课后素质拓展服务的相关学科名师建立专业团队,通过跨校跨地区带徒、校际结对、交流研讨等形式,提高师资服务水平。与此同时,广开渠道,吸引各行各业专业人士和能工巧匠加盟“名师工作室”,建立特聘服务制度,协同学校教师,培育骨干队伍,丰富课后素质拓展服务供给。

市民张先生认为,教育强则城市强。作为经济、人口、文化大省山东省的省会,济南高等教育发展相比上海、北京、广州等城市还有一定距离。建议积极采取措施吸引知名高校落户济南,为城市发展培养更多人才。

“济南市的发展还是要依靠高科技人才,可以在黄河北部建立知名工科类大学,让在济南求学的莘莘学子在济南就业,落地生根,服务于济南的城市建设。”市民蒋先生表示。

“开门写报告”活动,由市十八届人大一次会议《政府工作报告》起草组联合济南市门户网站、12345市民服务热线、济南日报报业集团、济南广播电视台共同开展。活动结束后,将评选出“金点子”进行表彰奖励。我们真诚欢迎和期待您的积极参与!泉城济南,因您更精彩!(济南报业全媒体记者 侯雅文 王彬)

市民可通过以下途径提出意见建议:

- 1.登录济南市政府门户网站(http://www.jinan.gov.cn),在“开门听音,百姓参事,《政府工作报告》邀您一起写”栏目留言。
2.登录济南市人民政府研究室百姓参事栏目(http://www.jinan.gov.cn/col/col73658/index.html)或济南市人民政府研究室微信公众号(jnsrmzfjys)留言。
3.致电12345市民服务热线、发送短信到106-3531-12345,或通过热线官方微信、微博及热线手机APP留言,也可登录“爱济南”新闻客户端通过济南市掌上12345留言。
4.发送邮件至:(《济南日报》)新闻邮箱 jnybjrb@jn.shandong.cn,《济南时报》新闻邮箱 jnybjtsb@jn.shandong.cn,舜网邮箱 swkxmbg@163.com,爱济南新闻客户端邮箱 ijinanapp@163.com,天下泉城新闻客户端邮箱 txqc\_mail@163.com。
5.在《济南日报》《济南时报》、舜网官方微信微博,“爱济南”“新黄河”“济南发布”新闻客户端专栏、专题中留言,在“天下泉城”新闻客户端、济南市文明创建智慧平台(“我爱泉城”APP、微信小程序)专栏、专题中留言。

用爱温暖童年与梦想——

“爱涌泉城·冬日送暖”行动走访困难家庭



本报12月16日讯(记者 郭哲 张吉庆)今天上午,“爱涌泉城”公益平台携手“济南市中心公益发展中心”开展“爱涌泉城·冬日送暖”行动,为15名家庭生活困难儿童送上“爱心大礼包”,走访了部分困难家庭,传递冬日温暖。

“虽然已全部实现脱贫,家庭有困难的儿童在一些地方依然存在。”据济南市暖心公益发展中心工作人员介绍,他们通过学校提供名单,工作人员实地走访的形式,筛选出了家庭相对困难的15名儿童开展帮扶行动。“希望通过我们的微薄之力,为孩子提供更好的成长环境。”

活动现场,孩子们在学校老师的指导下有序领取“爱心大礼包”,并与“爱涌泉城”公益平台工作人员互动交流。“因为我妈妈生病了,所以我长大后想当一名医生,给更多的病人治病。”上六年级的小慧(化名)说。据悉,小慧是本次选定相对困难的15名儿童中的一员,父母患病均失去劳动能力。

“我要好好学习,争取以后考上大学,成为一名老师。”上五年级的小芳(化名)抱着大礼包里的图书爱不释手。据了解,小芳患有先天疾病,姐姐患有白血病,父母都在外地打工,长年和爷爷奶奶一起生活。“小芳学习很上进,特别喜欢读书。”学校老师介绍,虽然这些孩子生活条件不那么优越,但是都很懂事。

小桐(化名)的母亲是一位有10年病史的尿毒症患者,经常需要透析,小桐自幼跟做环卫工的姥姥一起生活。“孩子小小年纪就特别懂事,多年养成了收集废旧纸盒的习惯,说是留给我攒着卖钱。”在走访过程中,小桐的姥姥告诉记者。“感谢公益人士对我们的帮助,大家的帮助为我们减轻了很大的负担。”

据悉,“爱涌泉城”公益平台将持续开展帮扶活动,针对部分困境中的儿童,发起爱心救助活动,寻找爱心人士开展结对帮扶,为双方提供一对一牵线搭桥,向最需要帮助的儿童提供资助。



学史力行办实事 担当作为开新局

济南党史学习教育融媒探访活动启动

本报12月16日讯(记者 肖明君)为全面展示济南党史学习教育成效,深入挖掘省会济南丰富的党史资源,讲好济南故事,凝聚建设新时代中国特色社会主义现代化强省会强大力量,今天上午,“学史力行办实事 担当作为开新局”——济南党史学习教育融媒探访活动启动仪式在龙奥大厦举行。中新社山东分社、人民网山东频道、新华网山东频道等20余家中央省市媒体参加活动。本次活动由中共济南市委党史学习教育领导小组办公室指导,中共济南市委宣传部、济南日报报业集团主办,舜网承办。

启动仪式上,市委党史学习教育领导小组办公室常务副主任、市委党史研

究院院长刘浩为大家介绍了济南市党史学习教育的整体情况。他表示,在市委的坚强领导下,济南市一直以来坚持多措并举深学细悟,让党史学习教育更加入脑入心;高质量打造红色地标,让党史学习教育更深刻、可感知、有温度;创新形式丰富载体,让党史学习教育特色更加鲜明;坚持以人民为中心,把为群众办实事作为党史学习教育重点任务关键环节。

“我为群众办实事”实践活动作为党史学习教育的重要内容,济南市各单位将学习党史同总结经验、观照现实、推动工作相结合,探索出凝聚各方力量的党史学习教育新举措。活动现场,历

下区“习语润心”志愿服务项目负责人王宝磊和济南轨道交通集团建设投资公司副总经理石锦江作为“我为群众办实事”典型代表分别发言。

与会领导与媒体代表共同启动“学史力行办实事 担当作为开新局”——济南党史学习教育融媒探访活动。市委党史学习教育领导小组办公室副主任、市委宣传部的二级巡视员伊沛扬为媒体代表授旗。

本次融媒探访活动为期两天,在此期间,采访团将前往市卫健委机关医院“智慧中药房”探访为民调配煎煮和送药上门;到济南轨道交通集团轨交4号线调查“暖心”建设新模式;一睹济南市行

政审批服务局打造“智慧导服”体系下“24小时不打烊”的政务服务“便利店”,让群众获得感倍增;走进“红色新地标”中共山东早期历史纪念馆了解王尽美、邓恩铭两位中国共产党创建人的光辉一生;采访市教育局通过“一校一品”学校党建品牌的创建,竭力发挥班级、学校、家庭和社区四位一体联动作用,实现传承红色基因、弘扬革命传统的育人目标;领略济南泉水文化,体验泉水直饮工程;到历下区体验“习语润心”志愿服务项目;采访天桥区工人新村南村街道西区联合党委书记、西区社区党委书记田象霞,分享“用心学党史、用情办实事”的党史学习教育实践案例。



济南能源集团96969服务专线,24小时服务市民。(鲁婧 摄)

济南能源96969:为暖而生 向暖而行

一个电话就能办理气、热两件事,成为能源服务的“全能”专线。

“全能”二字还体现在热线受理服务的多样化。除基本的业务咨询、维修、漏水漏水、暖气不热、报停等服务外,服务专线还增设回访、投诉、意见建议、表扬、服务督察等方面内容,实现业务全覆盖,保证用户的供热、供气诉求打一通电话即可全部解决。济南能源集团相关负责人作为气热服务专员,96969的每一通来电都关乎百姓冷暖。若遇到当场不能解决的问题,热线人员也要按照首问负责的要求,在济南能源集团内部转办,并及时向用户反馈。

值得一提的是,随着数字化转型,济南能源集团依托人工智能、大数据等前沿技术,打造能源行业领先的智慧客服系统。目前已实现客服系统、收费系统、生产系统的互联互通,方便专线人员在受理来电时根据用户地址了解用热信息、交费信息、运行参数等,减少了供热情况询问,提高了诉求受理和处理效率。

为暖而生,向暖而行。正是96969专线人员一个个排除问题的小妙招,一个个协调管家上门的热线工单,让一个个不热点转暖,让一个个诉求得到解决,为泉城百姓带来了如春暖冬。(本报记者 鲁婧)



12月16日,济南迎来降温天气,最低气温降至零下。与户外的寒冷不同,在解放东路3号济南能源集团总部大楼96969中心,60余名工作人员正在为泉城市民的温暖而忙碌着。

“您好,请问有什么可以帮您?”和往常一样,张薇熟练地接通了一位市民的来电,一边为用户轻声解答着疑惑,一边在电脑上迅速记录情况。通话结束后,她接着向所在片区的供暖管家派发工单。张薇告诉记者,来电用户反映家中暖气不热,根据所在小区供热多年的情况,判断可能存在暖气片老化的问题。“像这样的情况,我们会第一时间派发工单,协调供暖管家尽快上门查看处理。”

若是碰到漏水等问题,服务专线工作人员会在派发工单的同时,电话联系供暖管家,确保能够快速处置解

决,最大限度降低用户损失。11月中旬的一个凌晨,张薇曾接到一通反映家中暖气片漏水的用户来电。用户不知道如何处理,只能用盆反复接水,希望工作人员尽快上门处理。当时已经是凌晨1点50多分,她即刻联系片区供暖管家上门。从接听电话到供暖管家上门,整个过程仅用时不到15分钟。这样的高效服务,得到了用户的不吝赞许。

为打造便民利民、提质增效的能源“一张网”,济南能源集团聚焦能源服务改革,于今年9月底推出24小时能源服务专线——96969。以前,市民遇到供热或供气问题,需要分别联系对应企业的热线电话,办事繁琐,也不方便记忆。如今,96969服务专线整合4家供热、供气企业原有热线,形成合计近200个坐席的大型能源服务呼叫中心,让用户打

弘扬红色文化 推动党史学习教育走深走实

怀仁镇组织机关干部集体观看红色电影《血沃春华》

为进一步弘扬伟大的爱国主义精神,赓续红色血脉,12月14日,商河怀仁镇组织全体党员干部集体观看由济南日报报业集团拍摄制作的纪录电影《血沃春华——济南“四五”烈士祭》,全体机关干部上了一堂深入人心的党史学习教育课,接受了一次深刻的思想洗礼。

广大机关干部纷纷表示,《血沃春华》聚焦传承弘扬“四五”烈士革命精神,展现他们对共产主义的坚定信仰,为追求真理舍生取义、视死如归的革命豪情,

诠释对党对人民无限忠诚的初心。经过这次思想洗礼,一定会进一步激发干事创业的热情,结合工作实际,立足做好本职工作,把党史学习教育成果转化化为群众办实事、解难题的实际行动。

自党史学习教育开展以来,怀仁镇党委结合工作实际,以问题为导向,统筹推进党史学习教育,纵深推进群众办实事落细落实、干出亮点、做出示范。

为扎实开展党史学习教育,怀仁镇共组织理论学习中心组集中学习研讨

32次,举办机关干部大讲堂16期,举办“头雁学堂”专题辅导报告会8期。在开展各类专题学习的同时,怀仁镇党史学习教育领导小组创新工作思路,不断丰富学习形式和载体,举办建党百年歌咏会、红色文艺作品展演、红色电影展映、红色经典诵读展演等活动,用广大干部群众喜闻乐见的形式,让党史学习教育“鲜活”起来。

怀仁镇坚持“听民声、知民意、办实事”,切实把党史学习教育成果转化为推

历下区医保局不断提升服务水平,扎实举措暖民心——以优质医保服务增强群众幸福感

为民服务经办窗口,直接面对和服务群众,代表的是党和政府的形象,展现的是整个医保系统的水平。结合党史学习教育,历下区医保局以服务标准化建设为抓手,优化为民服务、健全医保经办服务体系,着力为群众办实事,切实为广大参保群众提供规范、便捷、高效的医保服务,不断增强群众幸福感获得感。

推进窗口标准化 服务精准更便捷

为提供更加精准便捷的服务,历下区医保局医保经办服务窗口按照《医疗保障经办服务通则》要求,不断推进服务窗口标准化建设,努力营造良好的经办环境。服务窗口设置了窗口服务区、咨询服务区、自助服务区、等候区等,公共区域环境整治,并设置了导台、自助服务机、排号机、意见箱、公共卫生间等服务设施,配备了办事指南、休息座椅、饮水机、药箱、老花镜、雨伞、手机充电器等便民用品,一项项细致的举措扎实而贴心。

同时,服务窗口配备了与服务对象相适应的工作人员,确保满足群众需求。在经办人员方面,区医保局通过正式人员、公益岗、购买第三方服务项目等方式,配备了经办人员30多人。并实行信息公开,方便群众经办。在所有工作窗口设置了济南市医保服务二维码,通过二维码,经办对象可以立即查询各种服务信息。

此外,强化服务监督,设置了投诉意见箱、监督投诉电话。服务对象可以通过现场投诉、电话投诉、12345热线投诉、来信投诉等方式,反映问题。并建立了自我评价、服务对象满意度评价、第三方评价等方式开展服务质量评价。针对群众反映的问题,及时进行改进,以实现更优质的惠民服务。

加强规范化建设 多元化服务更惠民

本着多元化服务为民的原则,历下区医保局开展各种经办服务,不断加强规范化建设。各经办窗口全部实行综合柜员

制和一窗受理。例如,针对职工医保征缴窗口,区医保局积极与市人社历下办事处沟通,实现了社保、医保一窗经办,方便了企业缴纳职工医保。在医保经办窗口实行一窗受理,在一个窗口即可办理居民医保、职工医保等多项为民服务事项。

同时,医保经办服务推动“一窗受理、一次办好”,努力做到“四最”“六统一”。即在确保基金安全的情况下实现提交材料最少,办事流畅最简,办理时限最短,服务质量最优;统一经办事项名称,统一经办方式,统一经办流程,统一申报材料,统一办理时限,统一服务标准。并明确服务内容,公布服务清单,严格按照要求,开展参保登记、保险权益记录、基本医疗保险待遇给付、大病保险待遇给付、保险关系转移接续;定点医药机构管理、医疗救助;政策法规、经办业务和个人权益咨询等服务。

此外,注重加强经办服务制度建设,实行首问负责制、容缺受理制、限时办结制、否定备案制、岗位AB角工作制、延时

服务制、帮代办办制等服务制度,为服务对象提供优质服务。坚持传统服务与智能服务创新并行,推行老年人医疗保障便捷服务。在业务大厅设置“老年人优先窗口”,配备专门服务引导人员,对前来办理业务的老年人主动上前服务,按需提供全程陪伴引导,设立老年人业务办理绿色通道,实现优先办理。设置“爱心专区”,提供轮椅、老花镜、饮水机、充电器等方便老年人及特殊群体办事的设施设备,全程做到主动服务、微笑服务、满意服务。

健全服务体系 为民经办零距离

为了给居民群众提供更加便利的医保服务,历下区不断健全服务体系,除建立区级统一服务窗口外,还在区政务服务中心、街道、社区打造医保服务窗口,在医疗机构建设医保工作站,且医保经办服务网点覆盖到全部街道社区,初步形成了区、街道、社区、医保工作站为骨干的医保服务体系,让医保服务走到群众身边。

在此基础上,历下区不断增强工作力量,加强为民服务,所有区医保经办大厅、审批大厅、医药机构和企业医保工作站、街道和社区的医保服务窗口均设有专(兼)职人员具体经办医保业务,真正打通“最后一公里”,实现为民经办零距离。(本报记者 李冬阳 通讯员 王辉 朱常庆)