泰安市12345政务服务便民热线连续3年获殊荣

创新方式提效率 优化服务惠民生

9月7日,2022年第六届12345 政务服务便民热线大会在呼和浩特召 开。我市提报的案例"'泰安市 12345'微信公众号改造提升"荣获 "2022年12345政务服务便民热线优 秀案例典范"之"专业升维典范"称号, 这是自2020年泰安市12345政务服 务便民热线新平台改造升级以来,连 续3年在全国12345政务服务便民热 线大会中获殊荣。

自助落单提高诉求直办率

政务多用心,服务更贴心。自"泰 安市12345"微信公众号推出以来,其 便捷高效的服务吸引了越来越多群众 的关注,比如公众号子菜单"常见问 题"一栏,就是群众利用率最高的功能 之一,只要输入关键字,系统自动回 复,查询结果一目了然。子菜单"微诉 求"一栏,包括"我的微博""热线简介" "热点咨询""泰山风景线""我要诉求" 5项内容,诉求人点击"我要诉求",就 能通过自助落单功能提交相关诉求, 在填写诉求时,可同时上传与诉求相 关的视频、图片,使反映的问题更加直 观、具体。据统计,2022年1月至今, 群众通过"泰安市12345"微信公众号 自助落单功能提交诉求2.5万余件,群 众通过微信公众号自助落单和访问热 线智能知识库的做法,有效减少了 12345 便民热线来电量,提高了诉求 事项直办率。

微信公众号粉丝数快速增长

在第六届12345政务服务便民热 线大会上,相关专家以"典型性、应用

面对企业提出的股权变更申请,

市公用事业服务中心在一个多月的时

间内克服没有案例可供参考的困难,

综合分析相关手续办理带来的利弊,

充分调研、积极推动,先后十余次召开

协调会,全力帮助企业顺利实现诉求,

打造了我市PPP项目部分股权转让的

年开工建设的泰安市城区西部热源项

目。"泰安市公用事业服务中心总工程

师任鹏说,"项目的建设能优化泰城热

源布局,补齐供热短板,提升城市供热

保障能力,为我市新增1000万平方米

的供热能力。由于项目投入资金较

大,经过论证后,政府决定采用PPP模

合作的项目,可以实现更高的经济效

率、加快施工进度、提高公共服务的品

质,有利于地区的长远规划。市政府授

权市公用事业服务中心作为西部热源

PPP项目是一种政府与社会资本

式实施。"

"这个项目是2019年立项、2020



■话务员在接听市民来电

性、示范性、先进性"为侧重点,围绕 12345 政务服务便民热线提质增效、 高质量发展共同研讨,旨在通过评估 全国各地在12345政务服务便民热线 的发展优化方面总结出的宝贵经验、 创新做法和研究成果,评选出一批 12345政务服务便民热线优秀案例典 范单位,累积和传播优秀做法,助力政 府提高为企便民的服务水平。在本届 大会上,"'泰安市12345'微信公众号 改造提升"案例一经提出,12345政务 服务便民热线微信服务的"泰安模式" 即受到与会人员的关注和认可。

据泰安市12345政务服务便民热 线工作人员推介,"泰安市12345"微 信公众号升级后,集民生诉求受理、政 策信息推介、自助查询服务、文旅泰安 服务、挖掘分析数据等功能于一体,迭 代为便捷、高效、规范、智慧的政务服 务"路由器",粉丝从9万余人猛增至 15万人,该项工作作为泰安市政府办 公室党史学习教育"我为群众办实事" 事项面向社会公布后,得到社会充分 肯定,并荣获2021年度"泰安工作创 新奖"。"'泰安市12345'微信公众号 升级是泰安市12345 便民热线平台为 民服务的创新模式,不仅拓宽了群众 表达诉求的渠道,而且实现了高质高 效解决群众'急难愁盼'问题,真正做 到民有所呼、我有所应,不断提升群众 满意度。"工作人员说。

最泰安全媒体记者 毛洁 摄

连续3年提报全国优秀案例

在有效经验中不断提炼长效之

□最泰安全媒体记者 徐文莉 毛洁

策,打造越来越便捷的服务型平台,泰 安市12345政务服务便民热线提交的 案例已连续3年荣获全国12345政务 服务便民热线优秀案例。2021年7 月22日,在北京举行的第五届12345 政务服务便民热线大会上,我市提报 的案例"泰安市12345热线数智化建 设"被选入全国优秀案例,泰安市 12345 政务服务便民热线被评为"全 国数智增效典范"。相关负责人被特 邀参加"数智化政务热线的基础构建 和发展图景"圆桌论坛,向全国分享了 泰安经验。2020年,在第四届全国 12345 政务服务便民热线年会上,我 市荣获"服务之星奖"和"机制抗'疫 卓越奖",提报的"网课大提速"案例入 选 2020 年全国 12345 政务服务便民 热线优秀案例。

泰安市12345政务服务便民热线 相关负责人表示,连续3年获殊荣是 泰安市12345政务服务便民热线坚持 问题导向,以有解思维破难攻坚、推动 工作提升的生动体现,也是泰安市 12345 政务服务便民热线加强数智化 建设、创新管理运行模式、提高服务效 能、促进民生诉求事项高效落实的有 力证明。今后,泰安市12345政务服 务便民热线将持续围绕市委、市政府 "服务民生"总体目标要求,坚持"让群 众满意"的服务理念,聚焦热线服务痛 点、堵点,始终站在群众的角度思考谋 划、推进工作,创新平台,优化流程,推 动热线接得更快、分得更准、办得更 实,真正以听民声、解民忧、纾民困的 创新之举,践行为人民谋幸福的初心 使命。



泰安市直机关第四届"清风常伴 廉洁齐家"家庭助廉寄语活动总结会议召开

以纯正家风涵养清朗党风政风



本报9月8日讯(最泰安全媒 体记者 池彦明)7日,市纪委监 委机关、市委宣传部(市文明办)、 市委市直机关工委联合召开泰安 市直机关第四届"清风常伴 廉洁 齐家"家庭助廉寄语活动总结会 议,进一步加强家庭文明建设。

寄语征集活动自开展以来得 到了市直各部门单位的大力支 持,共征集到42个部门单位报送 的350多条"清风常伴 廉洁齐 家"家庭助廉寄语,经过层层筛选 最终确定了52条鲜活生动、温情 感人的优秀寄语。

"以'勤政'为先,多做为民实 事;以'情感'为线,提高服务质量; 以'务实'为要,筑牢群众基础""常 怀廉洁爱民之心,常立执法为民之 志,常做服务无境之举,常思社会 大爱之策"……一句句饱含真情的 廉洁寄语充分体现了家人的嘱托、 关怀和美好的期盼,时刻提醒党员 干部职工讲规矩、守底线、知敬畏,

最泰安全媒体记者 池彦明 摄

有力推动了全市机关作风集中整 顿活动的开展。

家是最小国,国是千万家。 家风是干部作风的具体体现,家 庭是党员干部拒腐防变的第一道 防线。此次活动的开展,进一步 促进了党员干部携手家人共同筑 牢拒腐防线,齐力拉紧纪律红线, 以纯正家风涵养清朗党风政风。 会议现场,大家纷纷表示,在接下 来的工作生活中,将把家风建设 作为作风建设的重要内容,注重 家庭、家教、家风,从严管好亲属 子女,过好家庭关、亲情关,维护 家庭幸福、社会和谐、城市文明。



我市19个村庄入选 第三批全省景区化村庄名单

本报9月8日讯(最泰安全媒 体记者 张芮)近日,记者从市文 化和旅游局了解到,日前,山东省 文化和旅游厅公布了第三批全省 景区化村庄名单,291个村庄被 命名为第三批全省景区化村庄,

我市19个村庄位列其中。 据公布的第三批全省景区化 村庄名单,本次我市入选的村庄 分别为泰山区泰前街道水牛埠 村、邱家店镇埠阳庄村、邱家店镇 刘家疃村、省庄镇亓家滩村,岱岳 区道朗镇朱家峪村、范镇郑寨子 村、天平街道耿庄村,新泰市汶南 镇盘车沟村、泉沟镇高崖头村、西 张庄镇西白沙村,肥城市湖屯镇 栖幽寺村、孙伯镇岈山村,宁阳县 伏山镇堽城坝村、葛石镇黑石村, 东平县梯门镇西沟流村,泰山景 区街道管理中心曹家庄村、大津 口乡栗杭村,徂汶景区化马湾乡 洪山村、徂徕镇许家庄村。

"我市将充分发挥特色乡村 旅游在乡村振兴中的支点作用, 实施乡村旅游点、片、带、面发展 措施,以提质增效为主攻方向,以 集群连片为思路引领,丰富乡村 旅游新业态内涵。"市文化和旅游 局工作人员说,我市坚持重点打 造和示范带动,通过打造乡村旅 游示范典型,带动了全市乡村旅 游的稳步发展;充分发挥标杆的 引领示范作用,推动乡村旅游配 套设施建设,促进各乡村旅游点 实现软硬环境双提升。同时,我 市充分挖掘民俗文化、红色文化 的内涵,走特色化、品牌化、差异 化路子,成熟一个,推出一个,不 断壮大乡村旅游市场主体,推进

乡村旅游高质量发展。

市红十字会

普及应急救护知识 守护群众生命安全



<u>■应急救护培训现场。</u>

知识,提高公众安全意识。来自

粥店社区、各企事业单位和公益

培训班以红十字运动知识、

组织的30余人参加了培训。

最泰安全媒体记者 孙文志 摄

本报9月8日讯(最泰安全媒 心肺复苏术、自动体外除颤仪 体记者 孙文志)今年的9月10 (AED)的使用、创伤救护等理论 日是第23个"世界急救日",主题 与操作相结合的内容为主要课 为"终身学急救、救护伴我行"。7 程,以理论集中授课和分组操作 日,市卫健委、市红十字会联合岱 的方式进行,课程体系清晰、学时 岳区红十字会、粥店社区、红十字 合理、通俗易懂。 泰山救援队举办了红十字救护员 (初级)培训班并开展了应急救护 示,此次培训强化了参训人员"人 宣传活动,进一步传播应急救护

市红十字会相关负责人表 人学急救、急救为人人"的理念, 帮助他们提高了应对突发事件的 处置能力,熟练掌握了自救互救 方法,为群众的生命安全提供了 有力保障。





倡树新时代

幸福团圆"蒸"出来

近日,泰山区财源街道在后七里社区老年幸福食堂开展了"我们 的节日·中秋倡树美德健康新风尚"活动。社区居民在面点师的指导 下和面、擀面、团揉……将面团做出精美造型。随着面点师一声"起 笼了",新鲜出炉的面点香气充盈了整个房间。制作完成后,大家一 起将面点分装成盒,送给社区里高龄及独居老人,为他们提前送去节 日问候。"谢谢你们为我送来的面点,真的别有一番滋味,好吃,香得 很。"今年99岁的社区居民范维新边吃面点边说。

最泰安全媒体记者 张汶宁/文 隋翔/图

一份申请引出十余次协调会

·市公用事业服务中心打造我市PPP项目部分股权转让成功案例

□最泰安全媒体记者 高杨

意,股权变更工作在企业顺利实施。

股权变更后,社会资本方的资本 实力由8346万元扩增至20亿元,为 新能源领域的优质资产,发展前景广

市公用事业服务中心相关负责人 表示,他们将继续立足持续优化营商 环境和实施新型工业化强市战略,坚 持有解思维,聚焦为企业抒困解忧,以 解决影响企业发展的问题为着力点, 为企业发展保驾护航。

投资,计划今年10月整体启动,今冬 采暖季正式满负荷投运供热。"任鹏 说,"今年6月6日,江苏河海新能源股 份有限公司与烟台万华化学集团股份 有限公司合资成立江苏河海新能源技 术发展有限公司作为新社会资本方, 新公司提出了股权变更的报告和股权 变更方案。这是我省PPP项目第一次 遇到这样的情况。"

期发生股权变更没有明确的操作规

PPP项目的实施机构,负责牵头实施与

项目有关的事宜。通过公开招标,江苏

河海新能源股份有限公司作为中标社

会资本方与泰山城区热力有限公司合

资成立泰安河海热力有限公司,全权负

责西部热源项目的投融资、建设、运营、

维护等工作。其中,江苏河海新能源股

份有限公司占股85%,泰山城区热力

下稳步推进,目前已完成97%的工程

"两年来,项目在疫情持续的情况

有限公司占股15%。

程,省内PPP项目在建设期发生社会 资本方股权变更的情况也没有案例可 以参考,企业此次申请股权变更的事 项在操作方面存在一定难度。面对企 业需求,市公用事业服务中心深入企 业及项目一线,与企业面对面沟通,问 企所需,为企解难。

为支持企业转型发展,在保证股 权变更程序合法合规及项目建设、运 营可延续的前提下,市公用事业服务 中心与PPP项目全过程咨询单位沟 通,向司法、财政等部门进行了专题汇 报征求意见,先后召开十余次协调会, 制定股权变更操作方案,明确变更程 序,确定变更资料清单。随后,该中心 按照操作方案,委托第三方机构对烟 台万华化学集团股份有限公司开展尽 职调查,委托律师事务所对西部热源 项目的合同、方案等要件开展法律审 查,相关结论均支持本次股权变更。7 月13日,经过市政府专题会议研究, 本次企业变更申请事项取得政府同

阔,可进一步提高泰城西部热源PPP 项目的资金保障和后期运营能力。同 时,为积极响应市委、市政府关于加快 推进新型工业化强市建设的重大决策 部署,江苏河海新能源技术发展有限公 司拟依托西部热源项目的创新示范效 应,计划投资20亿元建设节能装备产 业园项目,生产拥有自主知识产权的波 节板吸收式热泵机组、波节板吸收式大 温差换热机组等创新产品。项目建成

为我市新能源产业再添新动力。

后,可带动一批上下游产业链的发展,

当前,国家和省在PPP项目建设