学思想 强党性 重实践 建新功
传承弘扬“四下基层”优良传统

听民声 惠民生

——福州领导干部轮值接听12345热线活动见闻

本报记者 林晗

“福州很多热门景区附近不好找停车位,请问如何快速查询?”“对交通事故认定不认同,如何申请复议?”……26日上午,一个个咨询电话接连打来,福州领导干部轮值接听12345热线电话首场活动火热开启。

现场,市公安局交警支队政委陈成东客串“话务员”,接听群众来电、倾听市民意见、回应群众关切。记者在现场看到了改变,看到了收获,也看到了政府提升服务群众意识的决心。

市公安局交警支队政委陈成东(右)接听热线。 本报记者 石美祥摄

改变

9点30分,陈成东坐在12345热线的接听席,戴上话务员平时佩戴的耳麦,接听市民来电。这对于他来说,是一次不一样的体验。

“交警是与人民群众打交道最多、联系最密切的警种之一。今天接听热线电话,我们尽力做到当场回复。”接听电话前,陈成东这样说。

9点33分,第一个电话打了进来。陈成东接起电话自报家门:“您好,我是福州交警支队政委,请问有什么可以帮助您?”

来电市民许先生说出了自己的诉求。原来,国庆期间,他自驾车辆在浙江收到一张高速公路超速罚单,想要在福州处理,“有的人说可以,有的说不可以,我也很困惑。”陈成东马上回答:“您可持本人身份证、驾驶证和行驶证原件到交警窗口处理,也可通过‘交管12123’APP、福建交警交通罚没、福州交警微发布等线上渠道申请处理。”

得到快速、权威的答复,许先生在电话那一头连声道谢。

这通电话刚结束,又一通电话打进来。为当好“话务员”,陈成东做了不少准备:提前熟悉流程,进行全要素演练,梳理群众最关注的问题、形成一个项目库……

“这也是我们宣传交通安全的一次好机会。”陈成东说,道路交通管理法规、政策、措施和百姓生活息息相关,通过和群众的互动,可以充分开展交通安全宣传,做到服务与宣传并重。

收获

2个小时内,共有26个热线电话被接入、7个回访电话被拨出。

“私家车车顶可以加装行李箱吗?”“可以!但是不能改变车辆长度、宽度和车身解构,并且要及时到车管所验车并办理变更登记业务。”

“违停被贴纠正单会被处罚?”“您如果在10分钟内驶离,将不予处罚;超过10分钟未驶离的,将依法抄告处罚。”

“我明明没有办理过电动车牌照登记,怎么不能办呢?”“您的情况可能是身份信息被盗用了,可以拨打12123,工作人员会指导您注销!”

一般情况下,按照相关办理程序,市民所反映问题会被话务员记录,转由职能部门反馈。这个过程,往往需要几天时间。昨日的接听现场,这些咨询、诉求和意见,有的被“秒答”,有的则在核查、核实后被及时反馈。

2小时的接听活动,从电动自行车报牌、注销到交通事故快处,市民群众提出的诉求,得到了快速回复,部门也获得了更多制定政策、服务群众的新思路。

“这样的交流工作,有利于我们提升工作效率。”陈成东说,接听电话,不仅能更直观了解群众诉求,也收获了很多好意见。“对于一些诉求件,将带回去研究,尽量给群众一个满意的答复。”

决心

接听席上,陈成东认真回复来电。接听席旁,一群“旁听生”认真观摩、学习。

“和交警部门比,我们业务范围更广,可能会被咨询的问题也更多,要做好准备!”将轮值接听热线电话的仓山区政府负责人特意赶来观摩,提前熟悉流程。

“群众最关心的问题,就是接听内容的方向。”市道路运输事业发展中心工作人员表示,道路运输安全是重大民生问题,必然有很多群众关心、关注的问题被提出。“我们将认真分析群众诉求,力求在现场给群众一个满意答复。”

2个小时里,记者看到的是职能部门的充分准备、高效应答,感受到转变工作作风、提升服务水平的决心。

“我们将进一步开展主题教育,畅通12345热线诉求渠道,提升诉求件办理质效,切实为群众办实事、解难题。”市12345政务服务便民热线中心相关负责人说。

市效能办相关负责人介绍,此次福州开展领导干部轮值接听12345热线工作情况,将纳入年度绩效考核,并根据单位领导出席接听情况、现场接听群众满意率等,进行差异化绩效激励。

“老兵”战新冠 “疫”线展担当

讲述者:福州市卫健委医政医管处处长 刘城

作为一线医生,2009年我冲在抗击甲流最前线;作为卫健系统一员,我全程参与2013年禽流感的医疗救治工作;新冠疫情三年,我闻令而动、投身战“疫”。如今回过头看,不管在“台前”还是“幕后”,变的是身份和职责,不变的是一往无前的奋斗姿态和身处“硬核”团队的自豪。尤其是在各级党委政府强有力的组织领导下、在与新冠疫情防控指挥部各工作组默契配合下,我们用最短时间阻断了疫情传播扩散风险。

院感防控是医疗机构疫情防控中最关键的环节,也是必须坚守的底线。回望疫情三年,在彻夜总结外省市医疗机构历次院感事件经验教训后,我带领院感及卫生监督专家,采取“四不两直”形式,对全市各级各类医疗机构开展多轮次的疫情防控督导检查。对医疗机构内预检分诊与发热门诊的紧密衔接、发热门诊的改造提升、病区的管理等方面,提出针对性指导意见,及时将医疗机构疫情防控隐患扼杀在摇篮中。

核酸检测,可以尽早发现传染源并从源头上控制住疫情传播。“如何进一步提能扩容,最大程度争取疫情防控主动?”自新冠疫情发生后,我一直在思考这个问题。为此,我与团队牵头制定了全市区域核酸检测方案、核酸检测能力提升方案,选出3家能力较强的三级综合医院作为核酸检测基地的建设单位,并依托省内20多家医院、核酸检测机构力量,推动核酸日检测能力从48万人份迅速提升至70万人份。

在国家宣布对新冠病毒感染实施“乙类乙管”后,作为一名“卫健人”,我深知还不是歇口气的时候。彼时,面对短时间内新冠感染流行,我们需要做好受感染的老年人、儿童、孕产妇、尿毒症、晚期肿瘤等各类重症患者的医疗救治工作,保障急危重症患者及时转运,同时要满足患者各类咨询服务需求,杜绝出现长时间、大范围医疗资源挤兑,确保医疗救治工作平稳有序。

那段时间,我每天接听电话超200个,睡眠不足两小时。同事们也都坚守岗位,工作至深夜。我们觉得,相比鏖战在一线的医务人员,我们的付出微不足道。

功夫不负有心人。我们通过统筹调配全市医疗救治人员、设施设备,推动综合医院迅速扩容重症医疗资源;通过完善分级分类的收治预案,建立三级医院兜底救治重症患者机制,分层组建市、县、院级重症救治专家组,指导医疗机构开展新冠感染病例的临床诊断、病情评估和医疗救治;通过选派专家下沉一线,对全市重症患者进行拉网式巡诊会诊等,全面提升医疗救治能力,有力保障重症患者医疗救治。

建功新时代,当有新作为。我将始终践行“人民至上 生命至上”理念,把主题教育融入工作实际,着力破解群众就医“急难愁盼”,为“健康福州”做出自己最大的贡献。

(本报记者 林文婧整理)

为民族乡村发展注入动力,支持中印尼“两国双园”建设

市委统战部推动主题教育走深走实

本报讯(记者 王玉萍)“以培育香菇、黄金柚等特色农产品为抓手,同时要注重打造特色、去同质化。”“要注重建设云游览平台,可通过打造有流量的短视频进一步提高关注度。”……10月25日,市委统战部今年第七期“同心·于山讲谈”走进罗源县霍口畲族乡,少数民族代表人士和统战工作领导小组民族工作联席会议有关成员单位相关负责人一起走访调研、开展头脑风暴,为民族乡村发展献计出力。现场,大家踊跃发言,气氛热烈。

福州是一个多民族的聚居地,拥有54个民族成分、2个民族乡、82个民族村,少数民族人口约16.1万人。市委统战部结合主题教育,围绕以产业发展助推民族乡村振兴主题,精心组织开展了第七期“同心·于山讲谈”。

作为市委统战部继承和弘扬习近平同志在福州工作期间创立的“于山季谈”机制积极打造的工作品牌,“同心·于山讲谈”为我市党外代表人士资政建言开辟了新渠道,极大助力了福州经济社会发展,受到欢迎。

“调研组不仅在发展畲族山区特色产业、助推民族乡村振兴方面给了我们很多新的启发,还发挥自身资源优势,主动帮助乡村对接外界各类资源,为畲族乡村发展注入新动力。”罗源县霍口畲族乡党委副书记、乡长雷震昊说,接下来,乡里的干部将充分吸收大家提出的意见和建议,全力谱写霍口乡村振兴新篇章。

“同心·于山讲谈”聚焦民族乡村发展,是市委统战部持续推动主题教育不断走深走实见行见效的缩影。主题教育的重心最终落到助推发展上。第二批学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育开展以来,市委统战部牢牢把握“学思想、强党性、重实践、建新功”总要求,进一步在理论学习上求实效,在调查研究上下功夫,在推动发展上出实招,在检视整改上动真格,不断凝聚统一战线团结奋斗的智慧力量,画好“同心圆”,全面构建大统战工作格局,在推动破难题促发展方面展现统战作为。

“侨”是福州一大特色和宝贵资源,有430多万福州籍华侨华人遍布海外。中印尼“两国双园”中方园区福州新区元洪功能区内,已于近日动工的福州融汇通达国际进出口商品展销园项目正在加快建设。

我市统战工作领导小组民族工作联席会议有关成员(左)调研霍口畲族乡。 本报记者 王玉萍摄

该项目是美国著名侨领陈清泉生前积极回乡投资的项目,占地150亩,总建筑面积约30.7万平方米,总投资约28亿元,规划建设华侨国际商业贸易中心、国际商务酒店和商业街区、绿色食品研发和检测中心以及华侨新城,助力福州新区元洪功能区做大做强。

“项目从落地到动工,离不开福建各级统战部门干部的关心和大力支持。遇到项目方面的问题,福州市各级统战干部二话不说,第一时间帮忙协调解决,让我们十分暖心。”美国中华总商会主席、福州融汇通达投资有限公司董事长陈东光说,项目将充分发挥美国进出口行业协会的商贸平台优势以及在美华人侨商、社团的庞大力量,融合多方人、财、物等优质资源,协同中印尼“两国双园”中方园区入驻企业,共建美国华侨进出口贸易展销互动平台,为福州建设现代化国际城市贡献力量。

以深化调查研究推动解决发展难题,今年以来,市委统战部已走访调研13个县(市)区165家基层单位,将调研中发现的问题形成问题清单、成果转化运用清单,逐项解决。

市委统战部相关负责人介绍,接下来,福州市统战系统干部将继续传承弘扬“四下基层”“四个万家”“马上就办、真抓实干”等优良作风,扎实开展主题教育,深入实施“深学争优、敢为争先、实干争效”推动“党建领航、经济领跑、民生领先”行动,充分发挥“同心·于山讲谈”“有福之州·石榴籽精神家园”等统战工作品牌作用,深化系列工作,为群众办实事解难题,在推动高质量发展上全面发力,为福州加快建设现代化国际城市贡献统战力量。

马上就办 真抓实干
好干部 兴福州

强化医疗保障 满足患者需求

罗源推动党员干部深入基层解民忧

本报讯(记者 任思言 通讯员 刘舒婷 刘其燚)“林奶奶,我们新购进的透析机已经安装到位,您以后来这里做透析能更方便些。”25日上午,罗源县医院血透室主任、副主任医师林建明将这个信息告诉家住凤山镇的林奶奶,并安排她入院做血透。林奶奶高兴地说:“感谢医院为我们血透病人和家属做了一件实实在在的好事。”

“罗源大概有200名需要透析的患者,但医院血透室没有扩建之前只能接纳140名患者进行常规维持性血透,出现‘一机难求’的情况,不少病人只好去外地治疗。”林建明介绍,以前罗源县医院的透析服务能力,无法满足日益增长的血透患者治疗需求。

“民有所呼,我有所应。”为传承弘扬“四下基层”“马上就办、真抓实干”优良作风,罗源县医院听民声、解民忧、谋实事,在场地和经费十分紧张的情况下,专门对原有透析室进行改扩建。经过一个多月的攻坚,10月23日,罗源县医院血透室完成扩建并投入使用。

26日,记者走进罗源县医院血透室,只见透析机整齐地一字排开,环境温馨、布局合理。“肾功能衰竭患者每周至少要做三次的血液透析。血透室从原先的25床扩建到38床,可以多收60名左右的病人。”林建明说,目前科室已配备了国际先进的血液透析机,能够满足县内所有尿毒症病人的透析需求。

下一阶段,罗源县将持续强化“四下基层”“马上就办、真抓实干”与学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育重点措施的衔接联动,推动全县广大党员、干部改进工作作风,深入基层、为民解忧、推动发展。

税费服务进村居 “榕易办”带来新体验

本报记者 欧阳进权 通讯员 薛莹芳

“今年的医保费在‘税银人家’就能帮忙交了,政府把好事越办越好!”昨日,在台江区金斗社区“税银人家”城乡居民财税便民代办点,刚缴纳完城乡居民医保的林依姆切实感受到税费服务的便利。

国家税务总局福州市税务局在持续推动学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育走深走实的过程中,大力开展调查研究,聚焦人群规模大、分布范围广、个性需求多的自然人涉税费业务,进一步优化升级“榕易办”税费服务体系,探索将医社保涉税费服务延伸至社区(村),试点推出税费服务延伸点的工作机制,让税费服务走到“家门口”,贴近“心门口”。截至目前,“税费服务进村居”已经覆盖福州12个县(市)区上百万缴费人,缴费人办事时间压缩至10分钟。

“税银人家”进社区 实现一厅联办

今年5月,福州市税务部门联合福州农商银行在台江区苍霞新城社区嘉和苑试点设立了首个“税银人家”。随后,福州市税务部门集成人社、医保、农商行、社区等多方资源,打造政府、税务、银行多维党建联盟体系,融合“劳动站”与“税银人家”优势,在台江辖区52个社区全面推开“税银人家”,以现场志愿者辅导办理为主、专家团队视频连线“云答疑”为辅,实现城乡两险登记、缴费、退费、待遇享受“一站式”部门联办,超百项民生事项“一厅办”,将“榕易办”税费服务带进社区。

“‘税银人家’进一步聚焦民生问题,助力优化营商环境。”福建省政协委员、新中冠智能科技股份有限公司总裁吴刘驰在朋友圈对这一便民举措点赞。

村协理员“升级” 成税费服务宣传员

在闽侯,税费服务点延伸到村里,104个村做到“缴费不出村”。

“现在村里就能办社保补缴手续,村里工作人员也能帮忙审核把关。以后我退休了,他们也能第一时间通知办理手续,太好了!”鸿尾乡大坑村居民曾道砍按照村协理员的指导,申报缴纳城乡居民基本养老保险后说。

闽侯县地域狭长、山区较多,不少不会“线上”缴费的老年人仍习惯前往距离很远的办税服务厅办理社保业务,在社保缴费时存在一定困难。

调研中发现这一情况后,闽侯县税务局立即组织县人社局、医保局、农信社开展研讨,经过集体调研论证后,决定结合不同乡镇特点,采取“村协理员+乡镇协理员+乡镇信用社+税务局、人社局、医保局”联合办费模式,税务部门加强对村协理员的培训,发放“缴费不出村”税费宣传材料,让村协理员成为税费服务宣传志愿者。

“村民在办理社保业务过程中有什么问题,都可以咨询村协理员,村民缴费方便了很多。”鸿尾乡政府社会保障所工作人员邱枫表示,由于协理员现在掌握缴费情况较为准确,村民申办退休手续被退件的情况少了很多。

便民办事大厅员工 兼任协税办事员

税费服务延伸点也解决了不少涉农小微企业办税远、办税难的问题。

在罗源县,税务部门和行政服务中心在15个乡镇便民办事大厅创新推出税费服务延伸点,15名便民办事大厅工作人员担任“协税办事员”,提供常见的税费咨询辅导和税费办理服务,最大限度便利偏远乡镇的纳税人缴费人就近办理税费申报、发票开具、社保费缴纳等涉税费业务。

“农场在飞竹镇上地村的一块山地,距离城关30多公里,我们夫妻都不太识字,以前每个季度都要到县里的办税厅去申报,现在不出镇就能办,省时又省力。”近日,罗源县飞竹山后洋绿色生态家庭农场负责人邓应松在飞竹镇便民办事中心协税办事员的指导下,成功完成纳税申报。

下一步,福州市税务部门将持续提升“榕易办”税费服务体系,探索扩大税费服务范围,大力推进“枫桥式”税务所、办税服务厅建设,发挥“社保缴费争议调解中心”作用,让纳税人缴费人的事从“能办”向“容易办”转变,着力提升办事群众满意度和获得感。