

日均接听1179个群众来电 漏话回拨查缺补漏

市长公开电话:打造“不下班”的服务平台

□记者 高田 通讯员 范艳红 报道

本报聊城讯 1月28日,聊城市江北水城旅游度假区党工委副书记韩金芳,来到市长公开电话接听群众来电,解答群众提出的问题。一名孙姓群众打来电话,反映旅游度假区其他路段已经通上路灯,于沙路何时能通上路灯。韩金芳当场解释说,于沙路会在今年6月份连接太阳能路灯,方便市民出行。还有一名市民举报老庄镇某村多名村干部给自家老人办理了低保,他们都不符合低保条件,而村中应该符合低保条件的村民却未能享受低保。韩金芳表示将会在近期调查此事。类似群众关心的热点问题,一直不断地有热心群众打进电话。

为了让市民能将问题及时传达到领导干部那里,聊城市市长公开电话受理中心根据相关文件要求,启动了各县(市、区)及市直部门主要负责同志接听活动。提前一周确定接听单位,并通过媒体向公众公示告知,每周三上午,县(市、区)及市直部门主要负责同志走进受理中心接听群众来电。自去年9月17日以来,已有9个市直部门的负责同志、8个县(市、区)政府负责同志和11个开发区管委会的负责同志到中心与来电群众沟通交流,收到了良好的社会效果。

聊城市市长公开电话受理中心于2005年3月份成立,设有12345市长公开电话专线,设电话受理坐席60个。市长公开电话受理中心建立了“一级中心、二级平台、三级网络”的办理格局,在全市8个县(市、区)、3个市属开发区和136个市直有关部门设有二级平台。市长公开电话受理工作的主要流程是,群众来电直接呼入受理中心,由工作人员进行分类处理,能当场解答的当场解答;需要职能部门处理的,形成承办单通过专网进行转交;重要来电形成报批单,报市政府领导批示后,转有关单位处理。一般来电3—5个工作日内回复,复杂来电7个工作日内回复。受理中心接到部门的回复后,向来电人通报处理结果,征求来电人意见。对来电人提出合理质疑的,退回承办单位重新办理,直至问题得到圆满解决。

2014年,聊城市公开电话系统变更了系统软硬件供应商,实施了电话接听业务外包,把公开电话办理工作整体纳入政府信息化系统。把市长公开电话建设成群众诉求处理的指挥中心。在全省首创漏话回拨,从系统后台调出未接通的电话号码,一一回拨,询问群众是否需要帮助,查缺补漏。12345网上受理、手机短信受理已开通,初步形成了电话、网络、手机三位一体的诉求受理新格局。近10年来,聊城市市长公开电话受理中心共受理群众各类诉求160余万件次。系统升级改造以来,截至2014年底累计接听群众来电23.6万人次,日均接听1179人次,是系统改造前的3.41倍,单日最高接听1949人次。来电一次接通率92.3%,通过漏话回拨,总体接通率达到99%以上,市长公开电话接通难的问题得到有效解决。

受理中心还筹建了涵盖与民生密切相关的大量部门法规政策的系统知识库。在电话接听过程中,话务员可通过关键字方便快捷地在知识库中查询相关政策,当场解答群众问题,提高了来电直办率,减少了部门承办

工作量,有效解决了部门工作时间与公开电话24小时接听不同步的问题,全天候解答群众来电问题,打造“不下班”的服务平台。截至目前,系统知识库已有问答信息1918条,95.9万字。在2014年11月初北京APEC会议期间,聊城市交警部门及时将限行规定上传至系统知识库,并随时按照中心指令补充相关信息。仅在通知下发当天和限行第一天,工作人员直接解答群众相关问题咨询来电达800多个,及时解决了群众出行疑惑,推动了限行政策的落实。



为老人拍张“幸福照”

□王登虎 报道

1月24日,聊城大学6名爱好摄影的大学生走进聊城市高新区九州办事处张庄村,开展了“为老人拍张幸福照”活动。大学生志愿者们为村中12名老人拍摄生活照,并将洗出来的照片送给老人。

据了解,拍摄照片的费用来自6人勤工俭学的收入,目前他们已经在聊城周边的6个村庄为110多名老人拍摄了生活照,为老人送去了欢乐和祝福。

聊城公交 多措并举保春运

□周正 报道

本报聊城讯 为期40天的2015年春运2月4日正式启幕。聊城公交集团早动员、早部署,精心谋划实施各项措施,保障公共交通平稳运行。

公交集团预测春节期间学生流、探亲流、务工流、旅游客流容易形成叠加,节前客流量相对集中,节后民工返岗、学生返校、探亲旅客返程,客流仍将出现叠加和集中现象。春运期间,公交集团提前做好客流调查和分析预测,预计节前客流量从2月10日起逐渐增大,高峰期将出现在2月11日、17日。节后客流高峰将出现在2月24日、3月3日、3月6日。从而制订周密、灵活、快捷、操作性强的运营预案,充分发挥GPS智能调度的作用,合理配置运力,认真落实运力支援计划,有序疏运乘客。重点保障车站和大型活动场所的运力调度,针对高峰期客流,增加运营班次,延长运营时间,努力实现乘客零距离换乘。

目前,公交集团已全面排查车辆、设施、人员的安全隐患,开展安全隐患大排查大整治专项行动,对投入春运的车辆技术状况以及车站场地进行全面检查,制订落实整改措施,确保不留安全隐患。对参加春运的驾驶员资格进行集中排查,严禁驾驶证记满12分的驾驶员参加春运。严格按照《乘车三品检查与处置规程》,重点查处携带易燃易爆危险品乘车行为,增强驾乘人员对突发事件的处置能力。严密监控“超速、疲劳驾驶、不规范停靠站”等现象,确保运营安全。并逐级签订《春运安全生产工作责任书》,订立《2015年春运应急预案》。同时,公交集团将突出“亲情化服务”特色,不断提升服务质量,保障人民群众安全、便捷、顺畅、温馨出行。

临清法院审结首例 申请变更监护人案

□王希玉 王娟 肖会 报道

本报临清讯 近日,临清市人民法院依法适用特别程序公开开庭审理了一起申请变更监护人案件,并作出终审判决:撤销李某某、王某甲的监护人资格,由王某乙、许某某为王某丙、王某丁的共同监护人。

据悉,最高人民法院、最高人民检察院、公安部、民政部联合发布了《关于依法处理监护人侵害未成年人权益行为若干问题的意见》,该意见自2015年1月1日起实施。这是该意见发布实施后,该院审结的首例申请变更监护人案件。

申请人王某乙、许某某诉称,2014年6月28日凌晨一点多,王某丙、王某丁之父王某戊发生事故,后经抢救无效于2014年7月7日死亡。2007年7月份,王某丙之母李某某与王某戊解除同居关系,李某某已明确表示放弃对孩子的监护权。2014年3月份,王某丁之母王某甲离家外出后,经多方寻找,至今下落不明,与孩子和家人彻底失去联系。目前,两个孩子无依无靠,只好跟随祖父母共同生活,现要求撤销二被申请人的监护人资格,由两个孩子的祖父母担任其监护人。

法院经审理查明,王某戊与被申请人李某某于2006年5月8日按当地风俗未办理结婚登记手续便开始同居生活,2007年4月16日生一子王某丙,后因感情不和于2007年7月解除同居关系,非婚生子王某丙跟随其父王某戊共同生活。之后,王某戊与被申请人王某甲于2010年4月8日按当地风俗未办理结婚登记手续便开始同居生活,2011年6月7日生一子王某丁。2014年农历3月2日,被申请人王某甲回娘家后,再无音讯,非婚生子王某丁跟随其父王某戊共同生活。王某戊于2014年7月7日因故死亡,后王某丙、王某丁由其祖父母照管,被申请人李某某、王某甲自离开后一直未探望孩子,也未与孩子联系。王某丙、王某丁的祖父母王某乙、许某某明确表示同意担任两个孩子的监护人。

法院审理认为,监护人不履行监护职责的,人民法院可以根据有关人员或者有关单位的申请,撤销监护人的资格。本案中,王某丙、王某丁的父亲王某戊已经死亡,其母亲李某某、王某甲均未履行监护职责且其祖父母明确表示愿意担任王某丙、王某丁的监护人。

为了保护未成年人的合法权益,经王某丙、王某丁的祖父母的申请,该院依照《中华人民共和国民事诉讼法》第十六条第二款第一项、《中华人民共和国未成年人保护法》第五十三条、《中华人民共和国民事诉讼法》第一百四十四条、第一百七十八条、最高人民法院关于贯彻执行《中华人民共和国民事诉讼法》若干问题的意见(试行)第二十条之规定,遂判决将其母亲的监护人资格撤销,由其祖父母担任其监护人。

身残志坚艰辛创业,用回报社会实现自己最有尊严的生活——

张士峰:“再痛再难都要勇往直前!”

□本报记者 孙亚飞 王兆锋 本报通讯员 张波 曲东芳

逆境更懂坚强

“1997年,我21岁,是一家建筑公司的总经理助理,7月30日的一个意外,改变了我的命运。”张士峰回忆道,“当时是塔吊失控,把我从21米的高空撞了下来。我在病床上昏迷了7天,一睁开眼,我就不得不面对残酷的事实:胸4、5压缩性骨折并脊髓损伤,我成了无法正常行走的残疾人。”

张士峰告诉记者,在残酷的现实面前,他不甘心被压垮,不服输的他报名律师函授学习,想当一名律师为更多的人争取权益。当时,母亲心疼他,常赶着牛车送他去县司法局培训。因为怕自己行动不便,上厕所给别人添麻烦,张士峰总是提前一天就不喝水。在培训班上,张士峰怀里揣着馒头和咸菜,捧着书本一坐就是一天,冬天没有暖气,手脚都被冻起了泡。周围很多人都劝他说:“士峰,别这么苦拼了!”但张士峰却倔强地说:“有信心、有梦想才有希望,只要有机会拼搏,就不能认输!”

张士峰一边学习,一边做着小生意维持生活。生意越做越好,手里略有存款,张士峰又闲不住了。不但考取了残疾人专用车驾驶证,还买了一辆二手车,四处奔波联系绿化苗木。一天深夜回家,张士峰的车陷在了村头的土坑

◆“残疾人同样能通过劳动获得尊重和认同,同样能靠自己的努力实现人生梦想,同样能成为社会财富的创造者。”近日,在第五次山东省自强模范暨助残先进个人表彰大会现场,被评为山东省十佳自强模范的山东菱通重工集团董事长张士峰,作为残疾人代表发言。起身离座的张士峰,像往常一样拿起身边的拐杖,在朋友的帮助下略显吃力地走到发言席。这一幕,让与会者印象深刻。

几经波折峰回路转

“当时是一则《节约资源保护环境 加快淘汰实心黏土砖》的新闻报道吸引了我。记得报道上说,我国土地资源严重缺乏,为保护日渐萎缩的农田,国家鼓励工业废渣的综合利用,以新型墙体替代实心黏土砖,这将给利用粉煤灰、炉渣、矿渣及建筑垃圾等废渣生产空心砌块、免烧砖带来广阔市场。制造新型免烧砖的机械,既能节能环保、减排利废,又能保护耕地,惠及当代,造福后人。”张士峰说,这则报道让他看到了新商机,便选择了这条创业的道路。

普通人创业都困难重重,何况是一名行动不便的残疾人。在谈到创业的艰辛时,张士峰多了一份淡然,只是讲了一个他创业的小故事:“经过四处考察学习,了解到武汉砖机

研究所拥有顶尖技术,为了能够得到他们的技术支持,我先后去了不下五次。开始他们认为这个行业门槛高,我们一个小企业没有这个实力。后来我就给自己下了个死命令:拿不到技术决不回!我找了一家20元一个铺位的地下室住下,每天早去晚归,和专家交流技术,探讨发展。第12天的傍晚,从研究所出来时正赶上大雨,我拄着拐杖慢慢地向住处挪,浑身都湿透了。所长遇见了我,握住我的手含着泪说:“你这种精神太让我佩服了,我们会全力支持你。”

2004年7月,张士峰成功制造出第一台环保免烧砖机,经有关部门的检验后,质量全部达标。随即,张士峰注册了“菱通”商标,山东菱通重工机械有限公司正式诞生了。企业发展的每一步,他都全力以赴,倾尽心血。“我每晚12点前没睡过觉。”张士峰说,“把企业做好,才是对自己负责,才能造福他人,创造更大的社会价值,这是我能想到的最有尊严的生活,不管再痛再难,我都要勇往直前!”

成绩背后的责任与担当

“做企业要有社会责任感。一个企业存在的价值大小,取决于他对行业和社会贡献的大小。”张士峰说,在企业发展中,他始终以节能环保、造福后代为己任,致力于打造最先进、最实用的免烧砖机设备。如今,其企业资质等级AAA级,有23项技术获得国家专利,率先在行业内通过了ISO9001国际质量体系、ISO14001环境管理体系和GB/28001职业健康安全管理体系认证。其产品检测也连续达标,并远销俄罗斯、巴西等38个国家。

“我坚信天道酬勤,一有时间就坚持学习,现被清华授予EMBA工商管理硕士,下一步我还想继续深造。因为我相信,心有多大,舞台就有多大。”张士峰说。

在外人看来,张士峰虽然身体不便,却能苦撑了多年,已是不易,是尽享幸福的时候了,但是张士峰却并没有“小富即安、小成即满”。张士峰说:“残疾人只有实现劳动就业才是根本出路,帮助一个残疾人就业,就能稳定一家、影响一片。我要充分调动他们的积极性和聪明才智,让更多的人看到,残疾人同样靠努力实现人生梦想,同样能成为社会财富的创造者!”

2010年,张士峰创建了高唐县第一家残疾人就业创业扶贫基地,先后被评为市、省级“残疾人就业创业扶贫示范基地”,并于2013年被评为“山东省示范基地”。

促进内涵发展 提升办学品位 办人民满意的教育

——聊城经济技术开发区教管中心践行市教育局“321”工作思路纪实

□蒋鑫 刘新 杜平原

“十年树木,百年树人。”教育事关国家发展,人民幸福,办什么样的教育能够让人民满意,让政府放心,让孩子茁壮成长?2014年以来,聊城经济技术开发区教管中心以“321”工作思路为蓝图,全面提高全区学校教育教学质量,为全区的经济发展、社会进步营造了良好的发展氛围。

建章立制 全面提高教师业务水平

近年来,开发区教管中心为了提高教师业务水平,采取多种教研活动,集中培训、行政督教等强有力措施,培养了一大批优秀教师,极大地推动了全区新课程改革,为全区教育可持续发展奠定了坚实的基础。每年开发区把教师素质提升、培训教师列为重要工作,致力通过培训,努力打造一支业务精良、敬业奉献的

优秀教师队伍,推动全区教育事业的均衡和谐发展。

“以学生为主体,以教师为主导”,加强师生互动,激发课堂活力,增强学生兴趣,加强教师集体备课,确立恰当的教学目标、科学设计教学过程。优化教学方法和手段,讲求上课艺术,注重科学教学 and 现代信息技术的整合,加强学习方法的指导和良好习惯的养成,真正把传授知识的过程转变为学生主动愉快的过程。学校对各科的作业总量进行把关调节,减轻学生课业负担,教师认真,及时地批改作业,反馈信息,调整教学。通过加强教学质量监测,健全考核评价机制,建立面向全体学生的教学质量分析与评价体系,注重学业水平的评价,全面提高教育教学质量。

为人师表 锻造德才兼备教师队伍

“师者,传道、授业、解惑”,想要培养

新时期的“四有”人才,必须建设一支师德高尚的教师队伍。开发区教育管理中心紧紧围绕市教育局师德建设总要求,扎实开展师德师风建设系列教育活动,促进了全区师德水平的全面提升。

该区各学校把教师的校本培训与提高师德修养和构建学习型学校有机结合在一起,把教师的师德建设纳入校本培训的日常管理之中,激发了教师爱岗敬业、教书育人的热情。开发区教育管理中心每年开展“做人民满意教师”、“讲述身边的教育故事”促使爱岗敬业理念转化为实际行动。通过召开教代会、家长会、师德师风座谈会等,共同查找师德师风建设方面存在的问题,广泛征求社会各界对学校及教师在师德师风管理方面的意见或建议。在广大教师中真正形成了务实创新、敢于担当、甘于奉献的工作氛围,涌现出一批爱岗敬业、为人师表、甘于奉献的优秀教师。全国优秀教

师、北城中学谢金梅老师,学生生病,她亲自探望;学生学有疑惑,她诲人不倦。她舍小家顾班级这个大家,数十年如一日,兢兢业业、无怨无悔,抒写了一首首令无数学生感怀至深的园丁颂歌。

面向未来 培育新时代“四德少年”

“这次重阳节期间的感恩演讲很成功,家长、孩子都感动得留下了泪水。”广平中学为倡导感恩教育,加强学生立德树人教育,每学期组织一场以感恩为主题的演讲,让孩子做一个“有道德、知感恩”的好少年。

近年来,全区各学校充分发挥课堂教学德育渗透主渠道作用,充分体现教书育人、管理育人、服务育人、环境育人的特点,绽放“四德”之花。让学生走进活动,在活动中体验,在体验中成长。以植树节为契机,组织爱绿护绿活动、低碳足迹绘画大赛,“厉

行节俭、反对浪费”征文大赛等,培养了学生的“诚德”意识;以“三八节”、“母亲节”、“父亲节”为契机,评选“感恩小明星”,组织“让我妈妈露笑脸”、“写给妈妈的一封信”、“我为父母洗洗脚”等感恩教育活动,让学生感受“孝德”;为身边需要帮助的人慷慨解囊的“大爱暖冬、爱心天使在行动”募捐活动,使学生接受“仁德”洗礼;以雷锋月为契机,组织学生进行黑板报展评、清扫街道、到社区做好事,使学生受到“爱德”启迪。

在此基础上,为做好养成教育,促进学生的全面发展,开发区教育管理中心对学生习惯的养成提出了“五个一”的基本要求,力争每位同学达到“一个良好品德,一身好习惯,一生好体质,一副好心志,一门好才艺”的目标。如今,一大批自信阳光、秀外慧中的少年正在茁壮成长。