

群众诉求有地方说、不白说

西海岸新区创新公众投诉处置机制

□ 本报记者 张忠德 宋孜 本报通讯员 李涛

“以天下之目视，则无不见也。以天下之耳听，则无不闻也”。发动和依靠群众找问题，社会治理才能治到点子上。前提则是，要让群众有地儿说、不白说。群众感到说话管用，才能“知无不言，言无不尽”。2016年以来，青岛西海岸新区秉持改革创新精神，推进社会治理精细化、创新公众投诉受理处置机制，实现公众投诉服务热线“一号通”，实行“一门受理、一站处理、一办到底”，为社会治理工作的创新发展提供了全面可行的指导意见。

民意“坐上”直通车

9月10日12时06分，一位市民拨打“67712345”，反映家住隐珠街道烟台东村833号，家中电闸总是跳闸，影响了正常生活。9月10日12时52分，此事移交办至隐珠街道办事处。办事处工作人员于9月10日14时30分，前去市民家查看线路情况并进行修理。同时，市民反馈对处理答复表示满意。

受理投诉，无疑是社会治理工作的第一步，也是区社会治理中心行动的第一步。毫不夸张地说，现在新区的社会治理精细化，正日渐深刻地触动居民的日常生活。发现问题后，市民已经习惯于第一时间拨打“67712345”发起投诉、咨询，等待社会治理中心的即时回应。

去年以来，黄岛区社会治理中心完成了原数字化城管、民生在线、政务热线等相关职能的划归整合，加挂了公众投诉受理处置指挥中心的牌子。将政府公开电话和分散于政府各部门的市场监管、城市管理等18条投诉热线整合为“一号通”67712345，实行“一号对外、集中受理、分类处置、限时办结”，保证了24小时受理处置群众咨询、投诉、建议。

“‘一号通’67712345的设立是新区在继承和巩固网格模式的基础上，深化社会治理精细化的重要举措，改变了过去单一依靠网格员收集信息的状态，全天候接收全区群众的投诉和建议。”区公众投诉受理处置指挥中心受理指挥科负责人夏峰说，除此之外，今年9月，社会治理中心开始实施现场核实制度，对于群众反映事件不清晰的情况，由网格员进行现场

核实，直接找到问题根源，事件一站式到达责任部门，进而精准化解决问题。

“一号通”的设立，使网格化体系与公众投诉体系相互独立又共存于此，“社会治理就在您身边”亦成为西海岸已慢慢叫响的政府服务品牌。

“一站处理”驶入高速路

“如今，公众投诉‘一号通’平台每天处理500件投诉，早已成为区社会治理中心的工作常态，其中‘67712345’的话务员对来电事件的直接答办率能达到近七成。”夏峰说。

“67712345”的话务员对群众诉求事件近七成的直接答办率，要归功于始建于2015年10月通过动态采集相关政策和服务信息建立的社会治理信息知识库。

“最初社会治理信息知识库只有几张纸，慢慢汇集成为电脑里的数据库，现在话务员只需一点鼠标就可以了解到相关的知识需求。同时，通过对话务员经常性的业务培训，也进一步确保了话务员准确解读政策，及时信息服

务。”夏峰介绍。

今年10月，新区出台了公众事件前期处置工作办法，推动了公众事件前期处置工作规范化、制度化建设，为及时、科学、有效、妥善处理投诉事件提供了制度保障。

如何处理需要转办的投诉事件？夏峰以区社会治理中心设置“1515”工作机制和首单负责制作为解答。对紧急事项要第一时间进行处置，非紧急事项要在1个工作日内与反映问题的公众进行沟通，并承诺办理时限，一般事项要在5个工作日内办结，复杂事项要在15个工作日内办结。

此外，面对未达到突发事件标准，但易引发社会关注和炒作的敏感性事件，社会治理中心第一时间指定牵头和协办部门赶赴现场，进行有效、妥善处置，并设立100万元的公众投诉事件前期处置专项资金，用于紧急情况处置的资金垫付。

一办到底

每天受理500件的投诉事件，每月就过万



社区日间照料

□记者 薄克国 报道 11月11日，市南区惠康老年公寓日间照料中心建成启用，向社区老人提供日间照料、医疗、康复保健、营养餐等服务，并为老年人配备了棋牌室、书画室、台球室等功能区域。目前市南区有71处日间照料中心，社区覆盖率达100%，日均接待老人5000余人次。

“即墨抢劫金店案”宣判

被告人被判处有期徒刑14年

□记者 李媛 通讯员 李成强 报道 本报即墨讯 11月11日上午，即墨法院公开开庭审理董某某抢劫案，并当庭进行了宣判，董某某被判处有期徒刑14年，附加剥夺政治权利2年，并处罚金人民币6万元。

今年5月12日晚，被告人董某某预谋抢劫位于即墨市鹤山路366号的“即墨市大众金店”。当晚19时58分许，董某某用帽子、口罩遮脸，步行进入该金店。其间，董某某手持锤子朝店内三名女工作人员挥舞，将店员恐吓走后，用锤子砸碎店内西侧柜台玻璃，抢走黄金项链32条。

公诉机关指控，被告人董某某以暴力、胁迫手段抢劫他人财物，数额巨大，其行为触犯了《中华人民共和国刑法》第二百六十三条之规定，应以抢劫罪追究其刑事责任。被告人董某某对公诉机关指控的犯罪事实供认不讳。

即墨法院经审理认为，被告人董某某以非法占有为目的，以暴力、胁迫方法抢劫他人财物，数额巨大，其行为构成抢劫罪，应予惩处。

“村园一体化”助力精准扶贫

□记者 白晓 通讯员 徐文运 何峰 报道

本报青岛讯 11月11日，黄岛区胶河经济区朱家沟村村头的土地已平整一新，这里即将建起200个高标准的大棚。

朱家沟村共有22户79口人，全村215亩土地，年人均收入1万元左右，是省定贫困村。“村集体收入基本为零，村委每年就靠财政转移支付的几千块钱维持日常工作，两委成员的工资都发不下来。”村党支部书记孙书勤介绍。

今年8月，黄岛区供销社与胶河经济区签订战略合作协议，共同推进精准扶贫工作。经过考察，制定了“村园一体化”建设扶

贫项目，该项目占地面积约15亩，建设面积5000平方米，建成后帮助村民储藏万吨蔬菜，地方每年可增加财政收入15万元左右，项目扶贫年限20年。

此外，黄岛区供销社还参与了北海舰队的扶贫项目。全部流转了北海舰队的扶贫帮扶村——大村镇黄岭村的全部600亩土地，由北海舰队出资300万元、供销社投资1000万元、黄岛区政府配套100万元、大村镇政府配套200万元，建设高端的现代农业种植观光精品园区。项目建成后，区供销社将每年付给大村镇黄岭村定额回报18万元，作为村集体收入，把原有的农民组织起来进行就业帮扶，成为服务精品园区的产业工人。

“‘村园一体化’是我们实施精准扶贫的一大创举，通过采取标准化、规模化种植，使贫困村与园区融为一体，让村集体和村民获得固定的收入，实现脱贫。”黄岛区供销社党委书记赵金林说，“村民还可以种植订单农业，我们将以高于市场5-10%的价格收购。”

同时，黄岛区供销社还投资1000万元，在胶河经济区规划建设一处万吨恒温库的扶

市南区大数据建设智慧化景区

前海一线景点配“码上导游”

□ 本报记者 薄克国 本报通讯员 刘春梅

让树木“开口说话”

在青岛著名的百花苑，经常来这里散步的市民李宁发现，最近这里的每一棵花木都挂上了新的铭牌，每个铭牌上都有两个二维码。“刚发现，还两个，扫了扫，看了看，还挺好的。”11月10日，李宁说，一个是树木的介绍，另外一个是对青岛周边景点的导航，这些对外地游客更实用一些。

青岛海滨风景区西起团岛，东至大麦岛，全长28公里，如同青岛的海岸明珠，也是青岛人心中青岛风景的最佳代言，尤其是园林设计，在青岛也是独树一帜。不过，不少到海边散步的市民和游客对其中的很多植物却叫不上名字，颇有些遗憾。

让树木“开口说话”，市南区想出了这样的“妙招”——今年下半年开始，青岛海滨风景区管理处就在景区管理中积极引入大数据技术，依托景区网站管理服务平台，建立完善景区植物信息库、公共服务信息库，公众通过手机“一扫遍知”园林植物和基本公共服务信息，截至目前，1200多个二维码能“对话”。这也是市南区打造智慧化景区的全新尝试。

识牌太小了，记录不了太多内容，我们考虑再三，决定使用二维码，让游客全面而详细地了解这些树木信息。这项工作从今年下半年开始，到现在已经挂了600多个牌子了，每个牌子上有两个二维码，共1200多个。市民和游客只需要拿出手机，扫码就能看到这些树木的介绍。”青岛市海滨风景区管理处经营科工作人员赵志红说。

“前海一线主要以黑松、朴树等适合沿海气候的树种为主，但也有很多古树名木，仅我们挂牌的植物种类就有100多种。对于一些古树名木和景观树木，我们会重点介绍。像一些五针松、黄连木、金银木、黄金树、锦带花、欧洲大叶榉等，没有说明，还真不好认。”赵志红说。

扫码查地图找公交

扫码除了可以让树木“开口说话”，还能查看地图找公交。“挂在树上的标识牌，一个牌子上有两个二维码，其中一个介绍园林知识的，还有一个是为市民和游客提供公共服务的，这就是公共服务信息库的内容。公众通过扫描二维码便可获知景区简介、交通等基本公共服务信息。”赵志红介绍。

记者在百花苑附近扫描一棵五针松标识牌左侧的二维码，便进入了青岛海滨风景区的官网，在这里可以了解青岛海滨风景区内任意景

点的公交车信息，还显示着景区的电话。扫描标识牌右侧的二维码，除了五针松的生长习性、形态特征、图片等园林知识，还有百花苑的景区游览注意事项。

“这些文明提示和安全须知，每个景点的内容都不一样，是根据各自景点特点单独进行提醒的。为了游客游览方便，我们特意将原来电脑版界面改制成手机版，方便游客使用。下一步，便民公共信息会更加完善。”赵志红说。此外，扫码后，点击屏幕下方的“一键地图”，还能直观地了解到自己所在的位置，这对于很多出游喜欢带地图的游客来说，方便多了。

“靠谱”向导助力自助游

栈桥、小青岛、小鱼山、八大关、五四广场等青岛城前海一线景点，每年吸引着众多中外游客。其中选择自助游的游客越来越多，这时候有一个“靠谱”的向导就能事半功倍。

在这种情况下，通过扫码即可享受私人“导游”服务的上线可谓众望所归。市南区城市管理局工作人员王庆臣介绍：“游客到青岛旅游，这些景点一般是必到的，通过扫描二维码，游客可以做到自主导游。”

扫码进入青岛海滨风景区手机版网页后，不仅可以随时了解景区动态，选择“景区导

游”，还有一个特别的板块，那就是“精品化路线”，景区工作人员为市民和游客精选了一条从栈桥途经小青岛、鲁迅公园、小鱼山、八大关、滨海步行道到五四广场的路线。为了方便国际友人，整个页面还特别设计了英文版。有了这些功能，自己的手机就成了最好的向导。

“这些还都只是一个小小的开始，我们一直有建设智慧化景区的构想，目前景区的WiFi全覆盖正在筹备中。有了网络之后，一些新的智慧景区的功能就有了实现的平台。”王庆臣说。

为了保证WiFi能真正用起来，市南区城市管理局计划依托现有的公厕和景区办公室进行设备安装，由于这些地方很多都是24小时管理，不会发生设备丢失。后期，也将与通讯公司签订合同，确保网络能持续使用。未来，游客一进入景区，就能搜索到WiFi信号。据悉，目前，国内不少知名景点如杭州西湖景区等已经开始提供免费WiFi服务。

“有了网络之后，景区的监控、安保都将得到升级。此前，栈桥景区已经开始了客流量的监测以保证安全。目前各种服务信息还不够完善，真正实现应有尽有还有一段距离。目前二维码的应用，目的是可以让市民和游客更方便地游览前海一线景区。”王庆臣透露：“接下来随着平台的建设，引入大数据技术，各种服务将进一步辐射，有效提升景区管理服务水平。”

青岛国家级烈士纪念设施增至3处

□记者 肖芳 通讯员 宋培廷 报道 本报青岛讯 在民政部11月8日组织的第六批国家级烈士纪念设施保护单位管理人员培训班上获悉，崂山烈士陵园被列为第六批国家级烈士纪念设施。至此，加上此前获批的青岛市革命烈士纪念馆、莱西烈士陵园，青岛共有三处国家级烈士纪念设施。

此外，青岛还有五处省级烈士纪念设施和一处市级烈士纪念设施。来自民政部优抚安置局、山东省民政厅领导机关和全国30个省市共96家新批的国家级烈士纪念设施保护单位管理人员参加了培训班。

青岛理工大将建国家级城镇污水处理与资源化研究中心

□记者 薄克国 报道 本报青岛讯 国家发改委近日批准建设依托青岛理工大学申报的城镇污水处理与资源化国家地方联合工程研究中心。这是该校继获批国家级创新引智基地之后，在国家级科技创新平台建设方面取得的又一成果。

该中心将依托青岛理工大学环境和市政工程等优势学科，围绕国家和山东省面临的水资源与水环境问题，以水处理技术与装备、城市水环境优化与安全技术、湖库污染控制与生态修复技术等为主要方向，联合省内外环境领域研发和生产的核心创新力量，建成水污染控制与资源化行业设计、成果转化、制造、应用一体化研发基地、人才培养基地和国际联盟。以创新重点工程为示范，带动产业结构调整，推动相关学科的可持续发展，将工程研究中心建设成为省内水污染控制与资源化技术的引领者，创新成果示范和转移的平台，核心技术、知识产权和窗口产出与辐射基地，先进技术超前研究和集中的窗口。

中心由青岛理工大学牵头，联合城市污染控制国家工程研究中心、山东省环境保护科学研究规划院、山东省环保技术服务中心、青岛市市政公用科学技术研究院和青岛海湾中水有限公司等研发平台和单位的优势资源组建而成。中心拥有水污染控制与资源化研究领域的高水平人才，包括中国工程院院士1人、泰山学者海外特聘专家3人、国家有突出贡献中青年专家1人、省有突出贡献中青年专家3人。

青岛公交评选“青岛巴士之星”

□记者 肖芳 报道 本报青岛讯 11月14日，第二届“青岛巴士之星”评选活动已经启动。网络、微信投票日期为11月14日至11月18日。市民可通过青岛新闻网及青岛公交集团官网、微信投票，也可以到相关公交投票站填写选票进行投票。

本届参与评选的30名候选人，是由公交集团近300条线路万余名公交车驾驶员、乘务员、修理工中推荐出来。他们在公交服务岗位上坚持安全驾驶、文明礼让、热情服务、无私奉献，或者乐于助人、尊老爱幼、热心公益、孝老爱亲，诚实守信。市民可从中选出10人，其中包括驾驶员8名、乘务员1名、修理工1名。入选人员将成为青岛公交集团2016年“青岛巴士之星”。

青岛公交集团将于12月份对网络投票和集团公司综合评定后确定的10名“青岛巴士之星”进行公示，并于12月底进行表彰奖励。

海青镇64个村有了法律顾问

□记者 张晓帆 通讯员 隋婷婷 报道 本报青岛讯 近日，黄岛区海青镇聘请了9名专业律师，组成顾问团与辖区64个行政村签订了常年法律顾问合同。

各村设置法律集中服务点，法律顾问定期到村里开展普法宣传，针对老百姓关心的宅基地、土地流转、赡养和继承等纠纷热点问题现场解答，村民还可以通过印有包村律师照片、姓名、单位地址、联系电话、业务范围等内容的明白纸直接找到律师。

为推进社会治理工作精细化，今年，海青镇创新建立了矛盾纠纷大调解体系，上下联动，将综治办、社会治理办、信访办“三办合一”，成立海青镇多元调解中心。在保留原信访、综治工作处理流程的基础上，整合社会治理平台民生咨询、社会治安、安全生产、镇村管理、纠纷调解等信息，达到资源调动快速、纠纷调解直接、信访研判分析及等最优效果。

流亭街道发放城乡低保金306万元

□记者 李媛 通讯员 柳涛 报道 本报青岛讯 城阳区流亭街道近日对全街道城乡低保工作进行了重新核查，街道社会事务办工作人员深入各社区城乡低保家庭走访调研，对收入情况和家庭情况进行调查了解，并入户实地查看、核实，街道城乡低保工作全面有序向前推进。今年1—9月份，街道共发放城乡低保金306万元。

流亭街道推行“阳光”低保标准核查及信息录入工作，并以新收入为基数核发低保金，真正确保保尽保、超收退保等动态管理。目前，流亭街道共有农村低保家庭419户742人，城镇低保家庭33户51人，全部符合阳光低保核查标准，并已享受城乡低保。