

同心云里聚同心

——沂蒙有朵同心云·“12345·临沂首发”蹲点记③

□ 本报记者 李振赵丰
杜辉升 姜和军

“把老百姓利益当作自己利益”，这是1944年公布的《山东八路军拥政爱民公约》的一条。

同样是这片土地，一朵同心云，让沂蒙精神在新时代有了新实践。

“工单办不好，晒出来不仅 是丢脸那么简单”

兰山区是临沂的中心城区，兰山街道则是中心的中心。工单量大，诉求多元，一度让这里成为全市数得着的“爆单”点位。2023年平均每天产生工单160件以上。

“很多工单的产生，源于群众诉求没有得到及时回应。”基于对已有工单的分析，兰山街道热线办公室主任翟芝和同事们慢慢摸索出门道，开始自我加压。

走进兰山街道热线办公室，“028”三个数字赫然贴在墙上。“这是我们创新探索的‘028’工作机制。”翟芝说，工单0时差分流，2小时上门服务，8小时办理回复，第一时间和反映问题的群众联系对接，比“热线首发”“3分钟内转办，2小时内见面沟通，普通诉求3天办结”的要求更严。

放下电话就往社区跑，一件接着一件办，经过团队持续努力，如今兰山街道的日均工单量已下降至110件左右，群众满意度也有了显著提升。

自我加压的作风并非凭空而来。

临沂市委副秘书长杨明说，临沂将诉求响应率、问题解决率和群众满意度三项指标纳入全市高质量发展综合绩效考核，作为评价干部工作作风、工作效能的重要依据；事项办理不当，甚至可能面临公开晒单、曝光。“市、县、乡、村都把热线首发作为‘一把手’工程全力推动，各级办事人员自然全力以赴办理工单。”

11月24日，热线首发“晒”出一件工单：华龙路与人民大街交汇处的井盖因渣土车碾压塌陷，市民发现后拨打热线反映情况。相关部门接单后回复，并盖塌陷问题涉及两个办理单位，建议“拆单”。最终井盖确认为废弃阀门并被填埋恢复路面。市民诉求得到了满足，但热线首发仍配发了一段“辣”味十足的评论：接办单位落实不清，直接回退工单，分不清轻重缓急，影响了工单办理时效。

公开是最有效的监督，对推诿扯皮、重办三次以上的工单，热线首发定期评出“十差”，把不作为的干部、部门放在群众眼前公开晾晒，督促其提升工单办理质效。

工单办不好，晒出来不仅是丢脸那么简单。郯城县郯城街道接到一违建问题的热线工单，相关责任人不认真调查核实，不主动协调解决问题，不从严审核回复内容，且三次被要求重办后仍机械、重复敷衍回复，该工单被列为“十差工单”，相关负责人受到党内警告处分。

“只有让人民来监督政府，政府才不敢松懈。”临沂为热线首发设计了包含热线、媒体、政务、人大和政协、纪委在内的综合督办体系，五级督办梯次加严、一督到底。2022年4月以来，全市累计开展各类督办29.2万件次，媒体曝光7000余条，纪委监委给予党纪政务处分460人。工单办理不力，成了各级干部不敢触碰的红线。

“和群众一起解过难题出过力，感情就是不一样”

常规工单进入流程后很快就能得到解决，而让群众意见强烈，容易引发矛盾冲突的，往往是那些久拖不决的棘手问题。这要靠党政干部线下付出真心，下大力气。

凤凰水城小区开发商承诺一楼配建小院，房价比二楼高出150万元，但开发商未建小院即离场。一楼业主便自行垒墙建院。其中有业主破坏了绿化带，占了停车位，圈占了两三亩地。其他业主意见大，不仅热线打到“爆单”，甚至有人为此信访三年，和社区关系紧张。

“事先拣最难的办！”兰山区柳青街道荣昌社区党总支书记马丽带领工作人员在先期大量摸排的情况下草拟方案，将一楼业主全部请到社区，和群众坐在一条板凳上谈问题。

事后有业主说，“座谈之前大家都做好了跟社区撕破脸干一架的准备。”但解决方案有理有据，在工作人员的耐心劝说下，业主们同意按照统一标准进行整改。不到3个月，难题化解。

解了一个接一个的难题后，荣昌社区的工单量明显下降，社区和群众关系大大改善。

但马丽并不满足：业主不打电话反映问题就够了吗？

因为楼上邻居穿拖鞋走路的“踢踏”声、夜间按遥控器的“滴滴”声、叠床单时的“沙沙”声吵得自己睡不着觉，70多岁的吴老太一个月内给热线首发打了十几通电话。

接到工单，马丽和同事们觉得难以理解。然而当网格员敲开吴老太家门后，“无理取闹”背后的原因水落石出：老人并非不近人情，而是儿女长期在外，一人独居，无人交流，变得格外敏感。

第一次上门，老人对着网格员自顾自倾诉了两个多小时。马丽说，在农村，空巢老人有熟悉的街坊邻里说心里话，有问题可以找亲友帮助，但在城市社区，大门一关，邻里之间互不来往，这才是这件“噪音工单”根本的症结。

把工单诉求人当成自家人，就知道怎么做了。

网格员定期上门看望老人，邀请老人参加社区举办的各类活动。慢慢的，吴老太开始参与社区活动，交到了新朋友，热线电话再也没打过。

这两年，像这样工单之外的工作，马丽

和同事们处理了很多。

今年，他们在社区一片空闲草地上搭起了台子，搞起了邻里音乐节。大家你唱歌，我弹琴，其乐融融。“想让住户们熟络起来，把电梯里互不说话的‘生人社区’变成见面问好的‘熟人社区’‘家人社区’，从根本上减少矛盾，化解矛盾。”马丽说。

说起党群关系的改善，柳青街道党工委书记郭伟见证了一个故事。去一个小区走访时，单元楼电梯坏了，网格员在现场联系物业、维修单位，旁边的一位业主很着急，说起风凉话。另一位老人立刻打抱不平说：“以前为大家伙儿的事这孩子一直没少忙活，这次也很卖力，咱们得多理解支持。”郭伟听了心里暖暖的：“和群众一起解过难题出过力，感情就是不一样。”

这样的情感在沂蒙历史上是一脉相承的。”曾干过多年新闻宣传工作的郭伟讲述了这样一个故事。

沂河与汶河交汇处，时常因暴雨决堤，下游村庄饱受洪灾侵扰。1941年，正当沂蒙根据地面临前所未有的困难时，共产党和八路军把这200多年未解的难题根治了。一边严防日伪军偷袭，一边加快施工，共产党和八路军带领群众奋战3个月，筑起5000多米长的防洪大堤。这就是沂南县的袁家口子大堤。

正如大堤落成纪念碑所记：“在敌后战斗环境与春荒严重期间，而能克服困难，竣此巨工，实为我民主政权对民众利益关怀之切及民众有坚强组织与伟大力量之表现。”每逢日伪军“扫荡”时，村民就会自发用柴草把石掩盖起来。

历经80余年风雨，石碑保存完好，成了百姓心中的丰碑。

“服务群众既要看态度看精神，也要靠能力靠专业”

依靠群众是所有工作的出发点。

烽火硝烟中，党在沂蒙根据地注重发挥群众的主体作用，强调“群众的领导者只有群众自己”，只有“党的主张和路线能为群众所接受，成为群众自己的主张和路线”，群众运动才会真正开展起来。

临沂一中北校区位于兰山区孝河路与长沙路交会处，上下学期接送孩子的车辆把道路塞得水泄不通，一度成为全市交通最堵点。

首发融媒联合交警部门发起“我为治堵献一策”调查问卷，共征集意见建议8.8万条，其中优先发展公共交通的建议占20.7%，开设助学公交等诉求较多。

根据群众建议，临沂研究制订公交助学方案，开通60条公交助学线路，全心全意守护上学路。

建设之初，“12345·临沂首发”就定位是“沟通社会的平台”，收集研判诉求建议，凝聚群众智慧。两年来，先后开展“营商环境案例评选”“我为停车开良方”等话题交流10余次，收集意见建议126万余条。

在新时代，服务群众对基层干部的工作能力和专业精神提出更高要求。

2023年9月，一个个投诉电话打进热线首发：兰陵长城镇村民利用道路晾晒玉米，不仅在路中间进行作业，还在周边堆放石头，影响道路通行，存在安全隐患。接到投诉后，长城镇干部到多个村庄走访了解情况。

长城镇种植玉米近9万亩，中秋节前后集中成熟。村民自家庭院无法满足晾晒需求，不得已只能借用道路。

一味严令禁止、巡查劝导，工单好回复，但群众晒粮难问题仍然存在，怎么办？

有镇干部出主意，能否把村委、小广场等公共场所利用起来？大家觉得可行。征求一些村干部和村民的意见后，大家便着手忙起来。

镇干部走遍全镇50个行政村寻找适合场地，村民听说后来也推荐好地方。

最终确定132处晒粮开放区，绘制引导图向村民发放……

“多数工单都是基层处理，正是在对两难问题的破解中，基层干部的能力得到锤炼，看似办不成、办不好的事越办越好。”长城镇镇长任颜颜说。

两年来，热线首发对临沂干部作风产生了深远影响。“市委组织部与热线首发共同建立‘首发档案’，通过首发数据形成单位画像，精准研判成效突出单位、重点监测单位，将研判结果作为干部实绩评价的重要依据。”临沂市委组织部干部王荣阁说，通过画像，2023年全市共提拔重用、晋升职级干部110名。热线首发也成了识别干部、锻炼培养干部的平台。

临沂市委书记任刚说，热线上反映的问题解决起来并不容易，但干部也正是在解决群众的困难中，思想感情上和群众拉近，在为民办事的过程中受教育。群众有这么多问题，原因在哪儿？给群众解决具体问题是治标，改造自己的思想和行动是治本。

这两年，每年新进市直属部门的公务员都要去热线首发实训，接一个月的电话。“知道电梯坏了该找谁反映吗？”面对这个问题，年轻人会摇摇头。经过学习，参训学员“判若两人”，人人都能准确回答。

临沂市市场监管局工作人员高梦珂曾在热线首发体验学习。她说，当电话接通，听到那一声“喂”开始，真切地感受到了群众的迫切和焦急，也真正感受到肩上的担子。

这副担子，为救援临沭县朱村群众而牺牲的八路军钢八连24名战士扛过，作战之余主动帮群众挑水、砍柴、修房的共产党人扛过……如今，这副担子又落到了“95后”高梦珂和她年轻同事们的肩上。

革命战争年代，沂蒙老区100万余人支前，20万余人参军参战，10万余人光荣牺牲，铸就了“党群同心、军民情深、水乳交融、生死与共”的沂蒙精神。

滔滔沂河，历史向前，变的是百姓时代之问，不变的是“党群同心”之答！



人工智能进校园 点亮学生科学梦

□新华社发

近日，在日照市金海岸小学，老师指导学生练习机械臂毛笔书写编程。

近年来，日照市东港区积极推进中小学人工智能教育，实行“普及+提高”的人工智能课程体系，以联盟结对、成立共同体等形式，推动优秀课程资源共建共享，目前，已建成中小学人工智能实验室37所。

太阳纸业坚持全产业链创新，变提升性价比为实现品价比

薄薄一张纸，黑科技镶“金边”

坚定不移推动 民营经济高质量发展

□ 本报记者 孟一
本报通讯员 赵德鑫

12月2日，在山东太阳纸业股份有限公司（以下简称“太阳纸业”）生产车间，玻璃衬纸纸卷在隆隆机声中走下生产线。这种看似再平常不过的纸张，每吨价值超过1.5万元，是普通纸的数倍，究竟是什么“黑科技”给这张纸镶上了“金边”？

“因为采用了创新性的筛选净化技术，玻璃衬纸的表面洁净度达到了普通纸的

100倍，肉眼几乎看不到其中有任何杂质。”太阳纸业研发中心主任张伟放下手中的实验设备解释。由于这一特质，玻璃衬纸被广泛应用于手机、电视、电脑等液晶屏的包装保护中，身价陡增。

从产业用纸到生活类消费品，从特种纸到生物质新材料……新品不断推陈出新的背后，是太阳纸业把创新重点从提升“性价比”转到实现“品价比”上的微观呈现。

“面对日趋激烈的市场竞争，仅仅依赖降本增效层面的创新来提升经营利润，对于企业而言过于单薄。因此，我们坚持从品类、品质、品牌等多维度去追求企业发展的‘品价比’，提升高质量发展的厚度。”谈到太阳纸业在创新领域的思路转变，太阳纸业市场总监潘天倚说，公司不

仅盯着产品研发，还将科技驱动、绿色发展、数智赋能等核心理念全面融入全产业链自主创新中。

制浆造纸从一片小小的木片开始，而溶解浆作为一种化学浆料，是木片经过蒸煮提纯出的一种高附加值生物质新材料。过去，因提纯工艺复杂，国内企业要用它只能依赖进口。为榨干每片木片的价值，并在新材料领域实现突破，太阳纸业开启技术研发，历时3年在世界首创了溶解浆连续蒸煮技术，打破了依赖进口的局面。

“在产业链上游进行的创新探索，在不同领域陆续开出‘新花’，这或许就是产业链创新带来的意外之喜。”太阳纸业总经理刘泽华介绍，由特种溶解浆加工制成的莱赛尔纤维被誉为21世纪的绿色纤维，正在

高端纺织领域大显身手；而它的另外一种衍生品——微晶纤维素，可用于胶囊等生物医药类产品；如果再加上全国首创的从木材中提取木糖的技术等等，仅溶解浆这一创新项目，就帮助企业以生物质新材料敲开了时装、家居、食品、医药等众多全新领域的“跨界大门”。而像这样成功驱动企业“破圈”转型的产业链创新点，在今天的太阳纸业比比皆是。

“我们秉持‘换个方向争第一，走老路没出路’的理念，以全产业链创新培育新质生产力，不断塑造高质量发展新优势。”太阳纸业董事长李娜表示，公司将加快高端化、智能化、绿色化发展步伐，持续打造绿色低碳的“林浆纸一体化”循环产业链条，助力山东造纸行业循新出发、向质而行。

解民忧惠民生办实事

□本报通讯员 陈晨 王伟
本报记者 刘一颖

“现在上下楼太方便了，我们老年人再也不用费劲爬楼了！”说起新加装的这部电梯，家住潍坊市奎文区景苑小区张阿姨眉开眼笑，幸福感大大“梯”升。

老旧小区加装电梯，既是关键小事，也是民生大事。潍坊市纪委监委紧盯12345热线群众反映强烈的诉求，推动住建部门出台《潍坊市既有住宅加装电梯实施细则》，明确政策、规范程序，进一步提升群众生活品质。

群众关切处，就是工作发力点。今年以来，潍坊市各级各部门聚焦民生痛点难点，将问需问效与促改促治有机结合，持续整治群众身边不正之风和腐败问题，倾听群众呼声、回应群众期盼，让群众真正感到“与去年不一样”的新变化。

实践中，潍坊市纪委监委坚持开门搞整治，搭建线上智慧监督平台，围绕教育、医疗、养老等民生热点，设置民生诉求热词分析等板块，将诉求情况全部纳入数据库，市县一体贯通，分析督办统揽，让监督有的放矢。同时，加强与网信、信访等部门对接，畅通群众监督渠道，用好“码上监督”、小微权力“监督一点通”等平台载体，让群众诉求“掌上直达”。

将话语权交给群众，推动“小切口”整治走深走实，确保把好事办好。潍坊市各级纪检监察机关从城镇燃气安全整治、农村集体“三资”管理、惠农惠民补贴及农村供水安全等群众最关心最直接最现实的利益问题入手，深入监督检查，压紧压实责任，协同联动整治，办成一批涉及面广、群众感知强的民生实事，用实际行动将“问题清单”变为老百姓的“满意清单”。

燃气安全涉及千家万户，事关群众切身利益。潍坊市紧盯燃气老旧管网和基础薄弱的管道设施，扎实开展燃气安全专项治理，压实市县主管部门监管责任，推动燃气设施改造更新，有效消除居民燃气潜在安全隐患，以“小切口”做实保障民生“大文章”。专项治理以来，主城区老旧小区供气设施完成立管改造36万户，更换燃气表，加装报警器32万户，有力提升了燃气管网设施安全运行水平，燃气“安全阀”拧得更紧更牢。

惠民补贴资金涉及面广、资金量大，保障惠民政策高效落实是重中之重。潍坊市委巡察机构将惠民利民、安民富民政策落地见效情况纳入巡察监督重点，采用常规巡、机动巡、提级巡、“回头看”等方式，紧盯农村集体“三资”管理等领域开展靶向监督，保障惠民政策落实落地。临朐县纪委监委建立“大数据+大脚板”工作模式，通过开展片区协作，加强联动监督，与公安、人社、医保、残联等部门搭建信息核对平台，对近4万名民政服务对象信息进行大数据“静默认证”和动态更新；在镇村开展困难群众救助“主动申报日”活动，现场帮代办办低保特困等补贴事项，让群众有更多获得感。

针对群众关切的农村供水安全保障问题，潍坊市纪委监委坚持纠治并举，推动职能部门聚焦水费收取、水质监测等7个方面问题开展重点整治。同时，推动补齐农村供水工程短板，强化“市+县+水厂”三级水质检测体系建设，实施农村供水水质提升三年攻坚行动，推进水厂、管网和村级工程建设，受益人口230万人。全市农村自来水普及率达到100%，规模化供水覆盖率达到95.5%，农村供水保障水平和群众满意度不断提升。

年度整体资助规模 同比增长52%

省自然科学基金创新发展联合基金增资扩容

□记者 王亚楠 通讯员 荆培珩 报道

本报济南讯 近日，山东省自然科学基金创新发展联合基金签约仪式在济南举行。新设立的气象创新、智能交通、慢病防治、工业智能制造等4只联合基金，和续签的智慧计算、生物医药等2只联合基金，将有效拓宽联合基金资助领域，年度整体资助规模同比增长52%。

近年来，我省持续加大基础研究投入力度，加强有组织的基础研究，全省基础研究经费从2019年的57.34亿元增长至2023年的100亿元。每年聚焦基础前沿领域精准布局一批基础研究项目，在运载火箭、量子通信、深地探测、植物基因编辑等领域实现重大技术突破。省自然科学基金创新发展联合基金资助总额达2.5亿元，支撑取得了一大批标志性成果。

活动现场，省科技厅与省气象局、济南市科技局、滨州市科技局、山东高速集团、浪潮集团、滨州魏桥国科高新技术研究院、齐鲁制药集团、山东盛迪医药签署了联合基金协议。各联合资助方将从落实国家战略部署、提升山东基础研究整体水平的高度，推动联合基金组织实施。

（上接第一版）统筹调整一般地区地下水税额标准，将特种行业税额标准由15元/立方米和20元/立方米统一调整为18元/立方米，其他行业税额标准由1.5元/立方米和2元/立方米统一调整为1.8元/立方米，旨在保持全省税负水平的总体稳定，并简化税额标准，便于实际操作；适当从高确定“严重短缺和超载地区”地表水和地下水的税额标准。目前，山东省省内暂无国家划定的“严重短缺和超载地区”。

确定公共供水管网合理漏损率。《通知》赋予各省自行确定公共供水管网的合理漏损率的权力。山东省现行的“损耗率”为17%，涵盖水厂制水、管网配送等环节的损耗。根据住房城乡建设部《城镇供水管网漏损控制及评定标准》规定，《办法》将“漏损率”（仅指管网配送环节的损耗）分为两个等级，一级为10%，二级为12%。为减轻供水企业负担，按照国家规定的最高扣除标准，山东省将公共供水管网的合理漏损率设定为12%。

明确相关税收优惠政策。一方面，对农村集中式饮水工程取水实施减征百分之九十水资源的优惠政策，以减轻农村供水的税收负担。另一方面，对超过规定限额的农业生产取水实施暂免征收水资源的措施，与现行政策保持一致。

记者从省财政厅了解到，实施改革试点以来，我省积极探索水资源税改革管理新路径，试点工作取得了显著成效。

首先是用水结构显著优化，在政策引导下，相关企业主动关闭自备井，连接城镇公共供水管网或改用地表水等其他替代水源。2023年，全省地下水取用量为71.08亿立方米，较改革试点前下降8.63亿立方米，地下水漏斗区面积由改革前1.42万平方公里缩减至8386平方公里，缩小40.9%，地下水超采状况得到有效缓解。其次是用方式得到合理转变，通过对超计划取水在原税额基础上实施加征，倒逼高耗水、粗放式的取水企业算好“绿色账”“节水账”，更加主动采取节水措施，实施技术改造，水资源节约集约利用效果显著增强。2023年，全省非常规用水量18.57亿立方米，较改革试点前翻一番，万元工业增加值用水量较2020年下降11.8%。在此过程中，山东依托征管新模式，水资源管理和税收征管协作机制更加优化，对无证取水等违规行为的执法力度加大，纳税人依法取水、依法申报意识明显增强，依法集约取水用水机制初步建立。

数智赋能，持续提升群众幸福指数