

## 祖国好 家乡美

## 新能源“点亮”新生活



村民成为新能源公交车司机。

本报记者 倪晓娟

3月31日,古城西宁阳光明媚,碧空如洗。14时20分,922路公交车司机林福德到达位于西宁市湟中区李家山镇大路村的国网商用电动汽车充电站,准备为新能源公交车充电。

“新能源公交车行驶起来平稳、安静。我们全站12辆车一天能拉2000多人,主要是去西宁务工的村民,还有学生和老年人。”说着,林福德利索地拿起充电枪开始充电。

林福德驾驶的922路公交车从李家山镇出发,到达西宁市城北区的小桥十字西,全程25公里,车程约1.5小时。公交车行驶在乡间小道,一路阡陌交通,鸡犬相闻,村道一边早有村民在等候。

“我们办上一个公交卡,比以前柴油车还省六毛钱,可比出租车便宜多了。而且电动公交车噪音小,也没有刺鼻的燃油味。”经常乘坐922路公交车的卡约村村民赵大妈笑得合不拢嘴。

随着城镇化进程的不断加快,越来越多的李家山镇村民开启城市乡下“两头跑”的生活,方便快捷又

经济舒适的新能源公交车成了大家首选的出行方式。

新能源公交车下乡,首要解决的是充电问题。得知国网商用电动汽车公司要在大路村建设充电站,国网西宁供电公司第一时间与该公司负责人联系,经过现场勘察、商定接电方案、完成表接电后,一座拥有4个充电桩、16把充电枪、能满足16辆新能源公交车同时充电的充电站顺利建成并投运。

今年年初,922路公交车从柴油车换成了新能源车,林福德也应聘成了一名新能源公交车司机。12辆从李家山开往西宁的新能源公交车上路,切实满足了当地村民务工、学生上学及群众日常通勤用车需求。

“这里不仅充电速度快,地理位置也很方便,充电的时候还能休息,为工作攒足了精神头。”林福德说。

一辆辆绿色公交车将城市和乡村紧密连接,为乡村发展打开通道,为居民生活带来便利。与此同时,新能源汽车也逐渐驶入高原百姓家。

今年39岁的吉国虎是李家山镇吉家村村民。去年年底,他打算



在充电站开展“新能源汽车下乡”服务。

通讯员 喇小青 摄

购入一辆新能源汽车,想在闲暇时间通过网约车服务来增加收入。想到充电问题,他马上打电话给国网西宁供电公司李家山供电所台区经理李成钰,咨询如何为新能源汽车办理用电手续。

李成钰告诉他,只需要通过“网上国网”App申请个人充电桩接电新装业务办理就可以了。吉国虎当天发起申请,第二天工作人员便上门安装电表,接通了电源。整个过程足不出户,还没花一分钱。

“充一次电可以跑四五百公里,一公里成本一毛钱左右。我现在没事就去跑滴滴,时间还自由。”话音刚落,吉国虎熟练地从充电桩拔下充电枪,转身插入车辆充电接口,显示屏上的电量随即逐渐增多。

而在此之前,除了种好5亩地,每年收获1500斤左右的小麦,500斤左右的油菜籽、2000斤左右的土豆外,吉国虎去西宁的建筑工地上找活干。

“种的粮食除了自家吃的外,都卖到了市场上,一年有近2000元收入,打工能挣3万元左右……”聊起“农忙时回村务农,农闲时进城打

工”的状态,吉国虎无奈地摇摇头。

自从购买了新能源汽车,开始网约车业务后,吉国虎每年就能多挣4.5万元,“收入更高,生活更有保障了。”吉国虎的幸福溢于言表。

吉家村约有200户村民,村里共有新能源汽车十多辆,其中有8辆都在跑网约车。由于购入新能源汽车的村民很多,家用充电桩的需求一路高歌猛进。

国网西宁供电公司了解这一情况后,组建“新能源汽车下乡一条龙”服务团队,组织“电靓夏都”共产党员服务队深入李家山镇收集农村用户个人充电桩接电新装需求,宣讲个人充电桩接电新装办理流程,并精简充电桩报装资料、优化报装流程,不断延伸便民服务“最后一公里”,目前,李家山镇已累计有85户村民申请安装了个人充电桩,且呈现快速增长的趋势。

平整干净的乡间柏油路、随处可见的新能源汽车、整齐排列的居民房,村民们聚在院落门口,你一言我一语唠着家常。我们看到,一个由清洁能源驱动、充满活力与希望的高原小镇正在蓬勃发展。

## 提升9%!从“马上办”满意率看“马上干”行动力

(上接第一版)

清早一上班,湟源县12345热线专班工作人员罗生莲就打开“12345”热线政务平台,及时将群众诉求转给相关责任单位办理。她告诉记者:“为进一步深化服务理念,湟源县积极打造‘12345’有诉必应马上办工作法,即制定一套完善制度,确保二次联系群众,把好工单三重审核,运用好四种督办模式,坚持五项办理原则,推动问题解决群众满意。”

群众利益无小事,有呼必有应、有诉必有答。罗生莲坦言,“12345”工作法目的在于推动群众诉求高效解决。依托“12345”政务服务便民热线,从强化顶层设计、主动联系群众、完善办理机制等方面“答题”,通过工作法的纵深推进,湟源县在群众诉求响应率、解决率、满意率等方面均有提升,每万人诉求明显下降。

在此基础上,湟源县探索“首接负责、主协办配合、回访问效”的办理模式,并建立每日工作台账,专人订单督办。不仅是湟源县,西宁市城东区创新推行“2338”工作法、城中区探索拓展“党建引领全科网格”诉求办理机制,西宁市交通运输局创新推出“1523”工作法,逐级压紧压实责任,全市退单率较机制推行前明显下降。

西宁市营商环境建设监督局服务监督科科长吴小龙介绍,推动群众诉求及时感知、快速响应、高效办理,“12345”热线已经成为畅通民意、倾听民意的重要载体。

工作开展以来,西宁市积极建立“多口归一”诉求接收渠道,整合归并非紧急、非警务类19条热线,将市长信箱等受理渠道融入“12345”政务服务平台统一办理,打造便民高效政务服务“总客服”;增设生态文明高地和产业“四地”专员、社区(网格员)专员,打通企业诉求问题、基层难点问题直报市级平台的“直通车”;开通“西宁市12345有诉必应马上办”微信公众号,实现手机端诉求受理、信息归集、结果反馈等功能,推动群众诉求“一码直达”。

同时,落实精准派单“一派到位”,诉求办理“一盯到底”责任,畅通“接、派、办、督、评、报、宣”七个环节,办理时限更为1、3、7、11日四级处置模式,一般事项实际平均办理时限压缩至5天,并全面更新诉求分类事项,将原有935条诉求事项细化为2193条,平台派单由县区分派模式调整为直派乡镇(街道),且通过实行复杂问题属地、行业并行派单,重复投诉提级办理机制等,派单精准度全面提升。

一条热线,零距离倾听民意,实现了民生与民生的“声声共振”。“有诉必应马上办”重点解决事有人管、事要解决的问题,办得好不好,群众说了算的问题,既反映社情民意,也检验工作质效。

## 一件诉求,凝聚问题共答“向心力”

加强和创新基层社会治理,需不断完善共建共治共享的社会治理体系,建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体。

坚持问题导向、以效为先,以“有诉必应马上办”为抓手办实事、解民忧,推动解决一批发展所需、改革所急、基层所盼、民心所向的问题。西宁市城西区西关大街街道党工委、办事处主任李海萍谈及着变化。

坚持问题导向、目标和结果导向,以群众需求为根本,以落实落细落小为原则,严格落实“一盯到底”诉求办理责任,通过办前沟通、办中联动、办后回访、满意回复等方式,在见问题、见现场、见群众、见成效中,持续提升为民服务效能。

李海萍说起了发生在3月初的一件事,西关大街街道网格员在辖区巡逻时发现,因当天风力较大一棵树被吹断,网格员迅速上报值班室后,第一时间联动市政等相关部门,迅速清理路障,恢复路面秩序,保证人车出行安全。

采访中李海萍告诉记者,无论是发现的问题还是群众的诉求,聚焦事有人管、事要解决、问题共答,把群众的事当成自己的事,解决问题的过程就是“人民阅卷”的过程。她们充分发挥街道吹哨、部门报到、物业联席会、近邻议事会等治理机制的优势,动员群众广泛参与,积极构建上下联动、多方参与、同向发力的基层社会治理新格局。

同时,充分发挥街道社区“网格”管理优势,聚焦辖区内划分的14个大网格,积极探索推行“12345+网格员”工作模式,利用网格员人熟地熟情况熟的特点,全程参与

“12345”热线转办事项的收集、受理和办理,实现了人在“格”中走,事在“格”中办。

百姓事无小事,等不得慢不得。李海萍告诉记者,她们进一步转变“办”的理念,主动靠前服务,推动“有诉马上办”向“未诉先办”转变,利用周五服务日、敲门行动等,调动穿警服的社区副书记、楼院支部书记等力量,充分发挥群众参与基层治理的优势,切实把好事办好,实事办实,难事办妥,用实效给出答案换来满意。

聚焦问题解决的全领域全过程,西宁市围绕“一个创新基地、三个中心城市”建设,制定机制创新工作方案、派单机制、考评点评办法等文件,并进一步完善考评体系,及时补充制定《西宁市党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作“红黄蓝”分区动态管理制度(试行)》等,形成了“1+11”制度规范体系,推动群众诉求办理流程更顺畅,单位办理诉求更规范。

吴小龙说,办好群众事、服务大民生,一件件诉求如考题,群众正是出题人,如何答好题赢得老百姓的满意是检验工作成效的标尺。

连日来,当拖欠员工工资、充值卡退款难、供暖温度不达标等一批群众急难愁盼问题得到有效解决,不仅换来了老百姓的满意和称赞,也凝聚了各部门“问题共答”的向心力。

## 一度满意,“民所呼”与“我所应”双向奔赴

推进新时代城市治理要像绣花一样精细,坚持城市建设问需于民、问计于民,城市发展汇聚民智、凝聚民心、惠及民生。

“自收到‘12345’热线转办的有关‘调整38路公交车早班发车时间’的市民建议后,我们迅速成立工作专班,召开专题会议、实地勘察调研,应沿线乘客的出行需求,不仅对38路公交车早班发车时间作出调整,且举一反三、深入摸排,根据居民及学生出行需求,对63、42、37等多路公交车发车时间均作出相应调整,以实际行动提升了市民公交出行品质。”西宁交安集团党委副书记、工会主席万海峰告诉记者。

在万海峰的介绍中得知,西宁交安集团以党建引领为抓手,建立转办负责、专人盯办、定期研究、限时办结、定期回访的工作机制,构建起一个从接受转办到派单督办再到回访的完整工作链条,实现了“接”“办”无缝衔接。

更好回应群众关切,以服务群众实效温暖人心、赢得人心。万海峰介绍,公交集团实行“接派一体”机制,做到工作日“八小时”内一小时一刷新,“八小时”外2小时一刷新,并通过“线上通知+线下接单”的模式协同转办。办理环节,实行“三项督办、四个清零”,通过书面、现场和会议督办方式对各类民生诉求全面跟踪,并建立工作人员与诉求人员双向联系机制,推动“问题清单”变成“满意答卷”。

为满足发展需求,西宁交安集团还通过对所属运营线路客流情况等开展调研,充分分析群众出行需求,在优化、调整、新增个别公交线路过程中,更注重群众参与。同时,推出巡游网约车,不仅满足乘客个性化需求,还成为了部分小区到学校一站直达的校园定制公交,切实解决了学生上学出行难题。

坚持将群众满意度作为检验和提升工作的最高标准,以群众诉求为导向,以解决问题为核心,高效服务民生。

“我们将持续强化制度建设、考核效能和部门联动,在强化驾驶员安全服务培训基础上,关注民生诉求,以未诉先办主动进位,充分运用好信息化建设成果,结合数据分析、区域建设,持续优化线路分布和站点设置,让更多群众参与到公交事业发展中来,切实让发展成果服务于民。”万海峰谈及下一步工作打算。

自工作开展以来,西宁市着力打通闭环运转“中梗阻”,督促相关部门落实主体责任,当好“接、派、办、督、评、报、宣”闭环链条中的“支点”“卡扣”。同时,紧盯群众反映比较集中突出问题,解决了一批群众“急难愁盼”问题,形成了一批“小切口”解决民生诉求典型案例,响应率和满意度逐月攀升。

在工作中发现问题、解决问题。吴小龙告诉记者,目前西宁市有诉必应马上办工作还存在市民参与度不高、复杂问题攻坚成效不明显、数据分析能力不足等短板弱项,在接下来工作中将立足“小切口”,开展多层次、全方位、广覆盖的宣传,进一步推动机制向重点行业和领域垂直延伸,并充分发挥数据价值,为深入研判解决城市治理的深层次问题提供有力支撑。

## 以实打实成效换群众满意

(上接第一版)越来越多的群众参与社会治理,群策群力推动形成共建共治共享的社会治理格局。

坚持问计于民、问需于民,应更好体现群众立场,突出群众需求,这就需要做到主动转变,多问问群众的诉求,变换视角,从群众办事和经办工作的两个角度,回答好难点怎么找、痛点如何破的问题,去发现、解决政务服务中的难点、堵点,倒逼解决。还应把解

决群众诉求、广泛发动群众作为关键突破口,客观看待“万人诉求比”,创新推出更多简易方便的手段方法,做到办理过程可感知、结果有反馈,以“有诉必应马上办”为抓手办实事、解民忧,在增强服务内容与服务需求的精准适配中,把好事办好、实事办实,推动解决一批发展所需、改革所急、基层所盼、民心所向的问题,不断提升人民群众满意度获得感幸福感。

## 青海省气象科研所

## 精准“花期预报”为游客赏花提供“气象攻略”

本报讯(记者 陈晨 通讯员 陈奇)“当前正是赏花踏青的好时节,气象部门推出的花期预报给我们提供了一份很实用的赏花旅游攻略。”4月5日,市民孙女士根据青海省气象科研所农业气象服务中心发布的“花期预报”,前去海东市化隆回族自治县踏青赏花。

为深入推动气象、旅游等产业融合,探索“气象+旅游”路径,助力乡村旅游发展,省气象科研所农业气象

服务中心推出梨花、桃花、丁香花等花期预报,通过分析影响花期积温等气候因子,结合花期预报模型和目前生长发育现状,精准预测梨花、桃花、丁香花的赏花期,为公众赏花旅游提供“气象攻略”。

“要想准确预报花期,需要当地长期气候资料及花卉花期资料,建立数学模型。预测当年花期就用当年气候资料和未来天气趋势预测,带入数学模型,计算花期。”省气象

科研所气象专家表示,推出“花期预报”,是希望给市民赏花提供一些建议,避免跑空。据悉,根据目前梨树、桃树、丁香生长发育现状和近期气候情况,贵德、乐都、民和气温正常或略高,水热条件较好,有利于开花。从4月中旬到5月上旬,公众陆续能观赏到不同种类的花,预计贵德梨树花期为4月10日至28日,乐都梨树花期为4月20日至5月4日,最佳观赏期为4月16日至25日;民和

桃树花期为4月14日至30日,最佳观赏期为4月20日至25日;西宁丁香花期为4月21日至5月22日,最佳观赏期为5月3日至6日。建议公众密切关注天气预报,合理安排出行赏花。

此外,省气象科研所表示,将持续分区域、分作物、分灾种“分门别类”地提供气象服务,通过精细化农业气象服务提醒相关部门、种植业户做好冻害、大风、降雨等灾害天气的防范。



## 平安 体验河湟文化 乐享假日时光

4月6日,清明假日最后一天,位于海东市平安县·河湟民俗文化体验景区内依然游人如织,游客们在体验河湟文化独特魅力的同时,零距离感悟诗与远方。

本报记者 谢梦茹 摄