

## 山东济南提升社区治理水平

## 充实力量到基层 细致服务受欢迎

本报记者 王 沛

## 两会后探落实

时值三月，暖意融融，走进山东省济南市历城区万象新天社区，草坪上钻出点点绿色，树枝上开始吐出新芽。大清早，社区工作者李雪梅便开始了一天的工作：探访老人、巡查楼栋……

去年以来，济南市聚焦夯实基层基础，强化社区力量，面向社会广纳贤才，新招录社区工作者2100多人，每万城镇常住人口配备社区工作者近20人，通过抓培训、强管理、提服务，基层治理效能大为提升。记者深入济南社区，一探究竟。

## 人手足了，工作更细致

“张阿姨，您最近咋样？身体挺好的？”李雪梅趴在老太太耳边提高音量，老人拉过她的手，眼睛眯成一条月牙：“小李，快来快来！”张阿姨今年86岁，老伴儿去世，儿子在外工作，她守着老屋过生活。

李雪梅负责社区3栋楼的日常巡查工作，每天要对楼中的安全隐患、人员变动、卫生状况、新增杂物等情况进行更新。有空时，就将一摞网格员特殊人群、高龄独居人群情况，以便精准提供关怀服务。了解到张阿姨的情况，她便将其列入自己的巡访对象，定期来串门、唠唠嗑，还留下自己的电话，叮嘱老人有事随时找她。一来二去，俩人熟了。

精准的关怀背后是细致的工作。“这在以前很难做到，每天收到的意见建议问题就有两三百条，往往是来啥话，干啥活，每天穿梭在社区中，忙得脚不沾地，来不及做深做细。”李雪梅说。

万象新天社区位于城乡接合部，人口过万，人员复杂，素质参差不齐，乱堆乱放等问题时有发生。社区工作者主要负责配合社区服务群众，孤寡老人的身体状况、特困家庭的就业就学、优抚对象的走访慰问、矛盾纠纷的排查化解……社区里的大事小情，都得一挂一挂放在心上。曾经社区只有8名社区工作者，难免有些捉襟见肘。去年这个状况发生了变化。济南市启动新一轮社区工作者

## 核心阅读

山东省济南市聚焦夯实基层基础、强化社区力量，面向社会广纳贤才，新招录社区工作者2100多人，每万城镇常住人口配备社区工作者近20人，通过抓培训、强管理、提服务，基层治理效能大为提升。

集中招录：李雪梅作为网格员参加了专门试考核，择优转录；此外，还通过选派机关干部到社区任职等方式，不断优化加强社区工作者队伍配备。

人数增加了，管理如何有序？今年，济南市跟进制定出台了《关于进一步加强省会社区工作者队伍建设的实施办法》，建立“3岗20级”薪酬体系，加强日常管理监督和关心关爱。

现在，万象新天社区工作者增加至20人，工作主动性大大提高。通过补充工作力量，不少社区都尝到了甜头。“以前我们2个网格员服务6500人，工作很难做精细。”槐荫区美里湖街道美里新居社区工作者苏元营说，“增加人手后，管理更规范，群众满意度提高了，我们干劲十足，今年我们还打算针对高龄老人等特殊群体开展关爱项目。”

截至目前，济南市1057个社区累计配备社区工作者近1.4万人，提前2年落实“每万城镇常住人口不少于18人”的工作要求。通过近年来持续充实优化社区力量，社区工作者平均年龄35.4岁，较2021年降低2.1岁；本科以上学历占比70.7%，提高9.3个百分点。

“今后，我们将进一步加强社区工作者源头储备培养，健全完善定期招录、动态补缺、周转调剂和跟踪培养等制度，让更多优秀人才扎根社区、锻炼成长。”济南市委组织部副部长、市公务员局局长王玉跃说。

## 专业强了，服务更精准

“小朋友们，你们都喜欢吃啥呀？”在历城区鲍山街道城市之光社区“向日葵亲子小屋”内，一位老师讲完绘本提了个问题，十几个孩子围坐在垫子上，高高举手，争先恐后抢答起来。

“‘益童成长’社区服务就在家门口，虽然是免费的，但是很专业，孩子特别喜欢。”一位家长说，这里还加入了游乐设施，孩子没事也能来玩。

这项活动的发起者是社区工作者李敏，她曾在北京从事国际教育、儿童教育等工作，去年，她考虑调整职业规划，想寻一份在家门口专业对口的工作，通过招考，她顺利成为一名社区工作者。

在走访调研中，她发现，由于城市之光小区居民以新市民为主，家庭对教育的期望值较高，但小区附近配套的教育资源较少，难以满足群众需求。

鉴于此，李敏主动请缨，牵头建设社区儿童服务这个项目。为此，李敏和社区网格员结成对子，登门拜访、收集资料以摸准需求，对接培训资源，力求给孩子们提供专业服务。

在城市之光社区，各年龄段的孩子都能在亲子小屋找到乐趣：游戏互动、绘本故事、亲子手工、实地研学、科普大讲堂……现在，社区群里发出活动通知，名额很快就被一抢而空。

“实现一个社区项目，离不开大家的支持，居民参与进来，也会更有主人翁意识。”李敏说。在活动开设过程中，越来越多的妈妈从参与者转变为组织者，大大提高了活动丰富度。

“社区工作枝叶关情，既要与居民群众站在一起、干在一起，也需要更多专业人员、专业团队创新思路方法来干。新一轮招录后，补充了很多专业性更强的人才，对我们完善社区服务是个重要补充，大大提高了基层治理能力。”城市之光社区党支部书记曹佳说。

不仅是新建小区，随着社区工作者专业能力提升，老旧小区也在发生变化。在历下区，甸柳新村街道甸北社区老年人居多，社

区探索培育陪护小组项目，通过老人互助和志愿者陪护等方式，不仅改善老人健康状况，也满足了老人情感交流的需求。

## 培训办了，成长更迅速

“这场情景模拟真是太真实了，简直和我们工作中遇到的问题一模一样！”在历下区“网络学院”内，一场以基层治理矛盾纠纷调解为主题的互动式情景教学让韩旭受益匪浅。

韩旭是一名90后姑娘，去年来到燕山街道燕子山小区工作。刚踏上新岗位，她心里直犯嘀咕。到岗第一天，东区5号楼居民家中房屋漏水，社区党支部书记带着她赶去沟通协调，从未处理过矛盾的她，不知从何下手。

不久，市里就送来了“及时雨”：济南市举办全市社区工作者培训班，设市级主课堂1个、街道分课堂110个，视频连线、三级联动、跨度一周，对1.4万名社区工作者进行全员培训。

“通过参加培训，我明确了自己的角色定位，培训中的很多实例，在网络事件预判防范和处置化解方面让我受益匪浅。”韩旭表示。

此后，韩旭走街串巷，摸清网格内的情况、吃准居民们的需求，遇事还能独当一面。有一回，一处群租房遭到居民投诉，韩旭便联合街道、派出所和社区物业，与居民、房东、租客、房屋中介耐心沟通交流，摸清来龙去脉，找到矛盾症结后，她告知房屋中介相关政策要求，督促其限时整改，最终问题得以妥善解决。

截至目前，济南市共举办“社区治理大比武”“海右先锋·基层大讲堂”等各类培训交流活动168期次，累计培训社区工作者2.9万多人次。

“下一步，市里将锚定让群众生活更美好、让基层运转更高效、让城市运行更安全目标，聚焦专业化高素质治理队伍建设，坚持严格标准选、多措并举育、健全制度管、激励扶持干，为推进城市基层治理体系和治理能力现代化培养储备更多优秀人才。”济南市委常委、组织部部长陈阳说。

## 和美乡村 生态宜居

春暖花开时节，四川省巴中市通江县铁佛镇、春在镇等乡镇，金黄色的油菜花海与田野、道路、青山等相互映衬，构成了一幅和美乡村生态宜居的画卷。

图为3月24日，铁佛镇掩映在金黄色的油菜花海中。

程 聪摄(影像中国)



## 内蒙古阿拉善盟科技创新推动农牧民增收

## 沙地里种出“金果果”

本报记者 张 彬

响大家的种植积极性。”许新华说。

为此，近年来阿拉善盟以科技创新作为突破口，发布人才新政50条，制定12项配套措施，从资源开发一高效利用一防沙治沙的全技术体系柔性引进科技创新创业人才团队，推动关键技术突破和科研成果转化，先后引导和推动了一批特色生态产业企业与国内外35家研究所和高校开展科研合作，形成了集种植、加工、生产、销售于一体的产业链，加工转化率达68%。

“盟里通过推行‘企业+合作社+农牧户’

模式，让农牧户与生产企业实现种销捆绑、利益共享，通过签订长期合同，农牧户能安心抓好种植，企业可以专注于产品的研发创新，生态产业发展逐步走上正轨。”阿拉善盟尚容生物科技股份有限公司负责人王磊说。

去年底，荒漠肉苁蓉被纳入药食同源目录后，企业需求增加，肉苁蓉销量、价格也逐渐升高，当地农牧民发展肉苁蓉产业的热情更高了，也为许新华今年的种植计划增添了不少信心。“我今年准备扩大种植规模，明年收入还能更高。”许新华笑道。

目前，阿拉善盟直接和间接从事生态产业的农牧民达3万多人，人均年收入3万元至5万元，部分可达10万元至30万元。预计到“十四五”末，全盟生态产业产值将达400亿元。

去年12月，阿拉善盟还成立了特色产业发展中心，因地制宜，根据旗域特点布局特色产业，推动特色产业品牌化发展。如阿拉善右旗的骆驼产业、额济纳旗叫响“胡杨林”生态旅游品牌，阿拉善高新区聚力发展富民养殖业……如今，发展特色产业已成为阿拉善推动乡村全面振兴的重要动力。

“下一步，阿拉善盟将聚焦特色产业发展，持续聚力用力，强化人才科研支撑，加大资金、政策投入，引导特色产业迭代升级，推动产值规模不断壮大，让特色产业成为乡村全面振兴的主导产业，成为农牧民的致富产业。”阿拉善盟委委员、组织部部长雷海说。

## 国家卫生健康委加强医疗机构投诉管理 建立患者诉求快速响应机制

本报北京3月26日电（记者白剑峰）国家卫生健康委日前印发《关于进一步加强医疗机构投诉管理的通知》（以下简称《通知》），要求提高医疗机构投诉处理规范化、科学化、法治化水平，推行接诉即办模式，改善医疗服务，提升患者满意度。

《通知》指出，建立患者诉求快速响应机制，及时回应患者急难愁盼问题，做到投诉有接待、处理有程序、结果有反馈、责任有落实、问题有改进、服务有提升，引导患者依法维权，保障医患双方合法权益，构建和谐医患关系，维护正常医疗秩序。

《通知》主要内容包括：完善投诉管理组织框架，设置医疗机构、投诉管理部门、科室三级投诉管理机制；标准化设置投诉接待场所，明确人员岗位和安全防范要求；强调医疗机构要加强人文关怀，改善医患沟通，注重患者隐私保护，提升医疗质量，从源头减少医疗纠纷；畅通投诉渠道，鼓励有条件的医疗机构建立多种投诉沟通渠道，方便患者表达诉求，同时强调首诉负责制，明确接待投诉的部门、科室工作人员应当积极主动处理好投诉事宜；要求医疗机构规范投诉接待，明确投诉接待人员接待要求和投诉情况核实；严格落实投诉反馈时间，聚焦重点问题、重点科室和重点环节，开展投诉原因分析处理，持续提升医疗服务水平；要求医疗机构要定期对院内投诉情况进行通报，并将科室和医务人员投诉情况作为绩效考核、评先评优等考核评价的重要参考依据。

《通知》要求，加强投诉反馈。医疗机构投诉管理部门接到患者投诉后，要坚持快速及时响应原则，能当场核查处理的，应当及时查明情况，现场处理和反馈；不能当场处理的，在规定时间内将处理情况或处理意见反馈投诉人。

## 广东成立青少年心理健康志愿服务总队 每年培训万名志愿者

本报广州3月26日电（记者洪秋婷）近日，由广东省委社会工作部、共青团广东省委指导，省志愿者联合会、省心理健康协会主办的广东省青少年心理健康志愿服务总队（以下简称“志愿服务总队”）成立仪式暨青少年心理健康教育志愿服务首场讲座在华南师范大学举行。志愿服务总队将采用“总队一分队一支队”三级架构，组建心理健康志愿服务总队首批队员由116名高校心理学教授专家、医疗系统精神卫生心理专家主任以及中小学心理老师专业志愿者组成，心理学家、华南师范大学原副校长莫雷等6名专家担任顾问。

据悉，志愿服务总队主要面向广东省心理健康协会及联盟单位会员、各地心理协会（学会）、医疗卫生机构、大中小学、社会心理服务机构和心理健康教育专业机构等单位，开展专业志愿者招募。此外，志愿服务总队还设立心理健康教育指导培训、心理治疗（咨询）督导、心理援助和心理（咨询）、心理健康科普活动等专项工作组，聚焦青少年心理健康问题，在全省范围内开展青少年心理咨询、个案办理、危机干预、科普宣传等志愿服务。

“总队成立后将在广东全省组织千名精神医学专家、专业心理教师作为青少年心理健康志愿服务专家，每年培训万名青少年心理健康志愿者，举办青少年心理健康公益讲座（讲堂），助力建立一批广东省青少年心理健康志愿服务基地、开展一系列青少年心理健康志愿服务活动。”共青团广东省委相关负责人表示。

## 切断过敏原、出现全身症状可使用抗组胺药物 科学防护应对花粉过敏

本报记者 申少铁

春回大地，繁花盛开。当大多数人沉浸在春天的美好中，一部分人却出现了流鼻涕、打喷嚏、眼睛痒等症状，这往往是花粉过敏导致。什么是花粉过敏？哪些人群容易过敏？如何预防？记者采访了相关专家。

“花粉过敏是指人体在接触或吸入花粉后产生的一种免疫反应，导致过敏症状。”解放军总医院第四医学中心皮肤科副主任医师杨宇光介绍，蒿属、悬铃木属、藜科以及柏科花粉是常见的致敏花粉。每年，花粉数量呈现两个波峰，分别是3月中旬到4月下旬，以及7月下旬到9月下旬，这也是花粉过敏症状出现最多的时期。

杨宇光说，容易过敏的人群主要包括过敏体质者、有家族过敏史者、长期暴露于过敏原环境中的人群（如园林工人、花农）等。花粉过敏的症状主要有：皮肤症状包括红斑、丘疹、风团，并伴有剧烈的瘙痒；眼部则会出现眼睛红肿、瘙痒等过敏性结膜炎；呼吸道黏膜的过敏反应，包括流鼻涕、打喷嚏、鼻痒、鼻塞。

出现花粉过敏症状如何治疗？杨宇光表示，首先要切断过敏原，避免接触和吸入花粉。出现全身的过敏症状可以使用抗组胺药物；皮炎、荨麻疹的患者，可以外用止痒制剂、糖皮质激素或者含酚类甘石等涂抹；严重过敏症状的患者，必要时可使用糖皮质激素类药物进行系统治疗，症状好转后逐渐减量。

切断过敏原是预防花粉过敏最有效方法。杨宇光说，在花粉较多的时节，尽量减少户外活动，或者外出时佩戴确实有效的防护口罩、眼镜等防护用品。回家后及时清洗面部、鼻腔等暴露部位，减少过敏原的残留。保持室内清洁，定期打扫卫生，关闭门窗，使用空气净化器等减少室内花粉柳絮的浓度，减少过敏原的滋生。此外，多吃新鲜蔬菜水果，保持充足的维生素摄入；适当运动，增强身体素质，提高免疫力。

除了花粉过敏，春季还存在霉菌、宠物毛发、蚊虫等过敏原。解放军总医院第四医学中心皮肤科主治医师肖茗露说，春天湿度较大，家里容易出现霉菌，建议保持室内干燥通风，可以使用空气净化器降低霉菌浓度。春天宠物换毛，毛发易飘浮在空气中，过敏体质者应避免接触宠物，定期及时清理宠物毛发。春天蚊虫开始活跃，过敏体质者外出时注意着长裤长裤等进行物理防护，尽量避免长时间在河边、草丛、树林等蚊虫容易聚集的地方停留。

## 服务窗

本版责编：李智勇 杨笑雨 白光迪