

用心调解千家事 用爱温暖万人心



潘霞 曹菲

民有所呼，我有所应；民有所需，我有所为。去年以来，朝晖社区积极践行新时代“枫桥经验”，紧盯人民群众急难愁盼，全面提高社区综治中心实战化水平，全方位、多步调进行居民矛盾调解，做实基层矛盾纠纷多元化解工作，把社区综治中心打造成辖区内矛盾纠纷化解的“集散地”，网格治理的“晴雨表”，群众心中的“解忧室”，护航辖区平安和谐稳定。

以群众需求为出发点 用心用情做好服务

社区网格员通过走访入户、面对面沟通、网络平台侧面了解等多种渠道，耐心倾听居民诉求。成立社区综治中心调解小组，对收集信息进行分类整理，通过“治安分析研判会”、“三官一律一所”联席会、“居民协商议事会”进行研判，追根溯源找出问题产生的根本原因，最大限度将网格内的矛盾纠纷化解于未发、止于未诉，做到大事不出社区、小事不出网格，真正做到用心倾听、用情服务，不断提升居民满意度。

到用心倾听、用情服务，不断提升居民满意度。

辖区内一家商户，因楼上住户厨房水管破裂漏水造成其店内顶棚泡损严重，要求赔偿或维修，但楼上住户拒不出面，无奈之下，商户向社区求助。社区网格员了解情况后，联合物业及专业检测人员赶到现场实地勘察、取证，并联系楼上住户，开展首次调解，但因双方就现金赔偿或直接维修问题无法达成共识，调解不得已中断。随后，社区召集“治安分析研判会”，相关人员会同法律顾问对双方当事人的诉求进行了深度解读，并调查了解房屋破损受损市场情况，调解员开展了二次调解，后经多方沟通，最终达成赔偿协议，该矛盾纠纷顺利化解。

以资源整合为着力点 多元高效调解纠纷

社区矛盾纠纷种类繁多，涉及邻里、物业、婚恋等多方面，在实际工作中，社区积极整合各方资源，充分发挥网格员和居委会对辖区情况熟悉的优势，借助警务人员、专业律师、心理咨询师的力量，深入分析问题，找准矛盾切入点，“对症下药”，运用多元调解技巧和方法，精准高效调处化解各类疑难矛盾纠纷。

社区在综治服务中心成立了“心理解忧室”，为辖区居民排忧解难，提供心理辅导。第一网格有一居民因离婚及抚养权问题，多次找社区专业律师咨询，后

因担心对孩子产生心理影响，再次向社区求助。社区工作人员了解相关情况后，积极联系朝阳司法所心理调解师、社区社会工作者、社区矛盾调解员等专业人士，对其孩子进行心理调解干预，避免孩子出现心理问题。

以学习培训为切入点 多措并举建强队伍

社区邀请司法所专业调解师、律师等组成人民调解专家团队，多次开设专题培训课，同时通过“干部理论轮训”、“以案释法”小课堂、“专题法治讲座”、“小马扎”流动课堂等方式，不断提高社区调解员工作水平，对复杂矛盾通过“跟班调解”，提高调解率。对新入职的网格员采取“传帮带”方式，从小纠纷入手，以干促学，对每起案例进行分析、归类、总结，不断增强社区调解队伍法治专业知识，丰富调解员的典型案例积累，实现一般矛盾纠纷由网格员协商解决，重大疑难矛盾由调解员与“三官一律一所”联合解决，社区矛盾纠纷调解成功率达100%。

朝晖社区将常态化开展矛盾纠纷排查工作，用心、用情、用力解决好群众的“小纠纷”，用实际行动践行好新时代“枫桥经验”，做到矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位，切实做好主动创安创稳各项工作，不断增强辖区群众的获得感、幸福感和安全感。

移风易俗见成效 文明新风拂乡村



本报融媒中心记者李冰）移风易俗，如清风徐来，既吹散了陈规陋习，又带来了文明新气象。近年来，我市以移风易俗为笔触，以文明进步为墨韵，通过一系列创新举措，大力培育文明乡风，乡村社会文明程度显著提升，书写出了一篇篇生动深刻的文明篇章。

在文殊镇塔湾村，“甘肃好人”梅建国不仅是村委会主任，更是移风易俗的积极倡导者。2023年底，梅建国筹备组建了首个将项目选址延伸至基层村镇的移风易俗类文明实践品牌工作室。工作室紧紧围绕抵制陈规陋习、倡树文明新风等重点，开展了丰富多彩的文明实践志愿服务活动，梅建国用“大白话”讲清“大道理”，用“家常话”讲好“小故事”，让党的创新理论和文明新风深入人心。

“我们通过搭建移风易俗类好人工作室这个平台，组织志愿服务队深入田间地头、村庄院落，大力宣讲党的创新理论，开展模范宣讲、爱心公益等移风易俗类活动。”梅建国表示，工作室的工作旨在让群众破除陈规陋习，树立了文明新风，积极传播真善美，传递正能量，形成了文明、美好、和谐的社会风尚。

在梅建国工作室的引领下，塔湾村及周边地区的移风易俗工作取得了显著成效。工作室依托宣传栏、文化墙、文化长廊等阵地，大力宣传社会主义核心价值观和“讲文明、树新风”等内容，引导村民树立正确的婚姻家庭观，抵制高价彩礼，倡导文明婚俗。

近年来，文明乡风、良好家风、淳朴民风如同三颗璀璨的明珠，在我市熠熠生辉。我市充分利用新时代文明实践中心（所、站）、“道德讲堂”、“小板凳课堂”、乡村集市等阵地，依托清明、七夕、移风易俗宣传月等时间节点，组织开展各类主题宣讲活动，让一股股正能量在乡间流淌。

各村镇还结合实际情况，健全完善了红白理事会、道德评议会等村民自治组织及运行制度，常态化开展道德模范、文明家庭、五星级文明户等评选活动。通过树立典型、表彰先进，营造了学先进、争当先进的良好氛围。美丽乡村不仅成了一张靓丽的名片，更成为了居民幸福生活的起点。

市新时代文明实践中心办公室主任雷晓杰说：“近年来，我们始终坚持把推动移风易俗工作作为加强精神文明建设的重要突破口，将持续强化思想引导，深化移风易俗宣传教育，发掘身边先进典型，提高群众思想认识，让好家风、好乡风、好民风在雄关大地蔚然成风，真正让文明之风落地生根、开花结果。”

依法依规推进监管全覆盖 织牢织密医保基金安全网

市医保局党组书记、局长 胡李刚



深入学习贯彻习近平法治思想

嘉峪关市委依法治市办主办

医保法治建设是落实全面依法治国战略的具体体现，是推进健康中国建设的根本要求，是促进医疗保障健康发展的持续动力。近年来，市医保局坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十届二中全会精神和习近平法治思想，着力提高医保基金使用监督管理工作的科学化、规范化水平，切实保障医保基金安全，坚决守好人民群众“看病钱”“救命钱”，为打造民生幸福典范城市贡献了医保力量。

坚持党的领导，扛牢法治建设责任。以习近平法治思想为引领，全面加强医保机构法治建设，助推医保事业高质量发展。一是提高政治站位。局党组及时组织传达学习党中央国务院关于法治建设的决策部署，省委省政府工作要求和市委市政府工作安排，统筹安排医保领域法治建设重点工作，推动重大医保法治措施落实。二是扛牢政治责任。严格履行法治建设第一责任人职责，坚持将法治建设与业务工作同安排、同部署、同落实，推动法治建设各项任务要求与医保业务工作融会贯通，研究制定医疗保障制度改革的相关政策措施，深入推进“法治医

保”建设各项目标任务和重点工作，全市医保法治建设呈现良好发展态势和局面。三是强化理论学习。严格落实“第一议题”制度，坚持会前学法，认真学习领会习近平法治思想的重大意义、核心要义、精神实质，切实把习近平法治思想贯穿医保法治建设的各方面全过程。

坚持规范执法，强化医保基金监管。认真推进全市提升行政执法质量三年行动，不断促进行政执法三项制度有效落实，规范使用行政执法自由裁量权，推进严格规范公正文明执法，全力维护和保障医保基金安全。一是常态化开展监督检查。制定监督检查年度计划和监督检查事项清单，严格落实《中华人民共和国行政处罚法》《医疗保障基金使用监督管理条例》《医疗保障行政处罚程序暂行规定》等法律法规，进一步规范检查行为，严格执法程序，正确使用行政处罚裁量权，严格履行行政执法决策程序，每年全覆盖检查辖区内定点医药机构本年度使用医保基金情况，依法依规依纪查处各类违法违规使用医保基金行为。2024年通过飞行检查及综合监督检查共追回资金782万余元，定点医药机构通过自查自纠主动退回医保基金49万余元。二是加强基金使用智能监管。充分运用大数据、大数据分析功能，严格按照初审、申诉、复审、终审环节，对定点医疗机构医保报销费用按月进行全量智能审核，实现“事前、事中、事后”全过程智能监管。加强对医保基金使用行为的实时动态跟踪，全面审核定点医疗机构申报的费用，实现医保基金支付智能审核全覆盖。常态化开展医保数据筛查分析，锁定医保基金使用违法违规行为，有针对性地加大现场检查执法和精准打击力度。2024年通过智能监管系统共追回医保

基金110万余元。三是加强医保基金使用社会监督。充分发挥社会监督作用，落实举报奖励制度，调动全民参与医保基金使用监督的积极性。畅通投诉举报渠道，鼓励动员医保基金社会监督员及社会各界参与监督，积极举报欺诈骗保行为，提供问题线索，对查实的投诉举报案件线索，严格落实《嘉峪关市违法违规使用医疗保障基金举报奖励实施细则》，及时兑现奖励资金，充分调动人民群众共同监督的积极性、主动性。四是强化违规问题整改落实。针对各类监督检查中发现的问题，综合运用协议处理、行政处罚、行刑衔接、行纪衔接等多种方式，提升惩戒效果，强化震慑约束。对存在违法违规行为的定点医药机构和参保人员，严格依据《医疗保障基金使用监督管理条例》和《医疗保障行政处罚程序暂行规定》给予行政处罚。

聚焦精准普法，营造良好法治环境。全面落实“谁执法、谁普法”责任制和“八五”普法规划，一是聚焦重点精准宣传。在突出宣传宪法、民法典、党内法规等基础上，加大《医疗保障基金使用监督管理条例》等法律法规和医保政策的宣传。二是拓展广度集中宣传。充分利用医保基金监管集中宣传月活动，以各社区、乡镇及各定点医药机构为宣传阵地，通过悬挂横幅、张贴宣传海报、设置医保政策宣传栏等方式，开展医保知识普及宣传，不断提升医保政策的知晓度和影响力。三是创新方式灵活宣传。聚焦群众关心的热点问题，充分运用报纸、电台、电视台等传统媒体和网络、微信、微博等现代传播手段，全方位、多渠道、广覆盖开展医保政策和医保基金合理使用的宣传，切实增强群众对医保工作的认知度、参与度、满意度。

12345政务服务便民热线专栏第111期 “12345”热线周报

2024年12月23日至12月29日，“12345”热线语音呼入1592次，接通1592次，接通率100%，省级平台派单7件，新媒体（微信公众号、小程序、语音留言、嘉快办）受理4件，综合多种渠道共受理各类有效诉求1603件，日均受理229件。30家联动单位已办结工单344件，不合理诉求10件，按时办结率99.42%，群众满意率98.84%。

“小地砖”牵动“大民生”，“12345”热线彰显便民服务担当

本报讯 近日，有热心群众向“12345”热线反映，我市商业步行街东西两侧出入口地面铺设的釉面砖非常滑，对过往的行人造成了严重影响，尤其在雨天、雪天和恶劣天气后，经常致使过往的行人摔倒，且已目睹多个行人滑倒摔伤，存在严重的安全隐患。希望相关部门尽快进行处理。

开发商下达工作提醒函，督促其尽快行动，保障市民出行安全。经过紧急作业，现场工作人员将釉面砖进行了防滑处理，消除了行人滑倒的安全隐患。随后，“12345”热线回访时，诉求人对热线和市住建局的工作效率表示非常满意。

这一事件的圆满解决，是“12345”热线践行使命担当的生动缩影。每一通来电背后，是百姓沉甸甸的信任，而“12345”热线则以专业、耐心与高效，将这份信任转化为切实的行动，用行动诠释着以民为本的真谛，将群众的“心上事”变成“上心事”，逐一落实、逐个解决。“12345”热线将继续秉持为民初心，不断优化服务机制，拓宽民意收集渠道，提升问题解决效能，以更加坚实的有力作为，守护市民生活的每一处细节，让“12345”这串数字成为市民心中最温暖、最可靠的符号，持续为城市的高质量发展赋能添彩。



新岁初启 喜气洋洋

近日，我市天气晴好，市民纷纷走出家门感受新年的欢乐氛围，雄关广场上热闹非凡，人们三三两两，有的跳广场舞、扭秧歌，有的散步、拍照，孩子们尽情玩耍，欢声笑语不断。

融媒体中心记者 武晓霞 摄

市一院成功救治高空坠落重伤患者

本报讯 近日，市第一人民医院普外科成功救治了一名高空坠落导致重伤的患者，彰显了团队精湛的医疗技术和默契的协作能力。

据了解，该患者因高空坠落导致脑疝、昏迷、骨盆骨折、腹腔大量积血以及休克。情况危急，CT检查显示，患者脾破裂，需要立即进行手术。面对如此复杂的病情，普外科迅速组织团队，制定了详细的手术方案。

在全麻状态下，手术团队对患者进行了腹腔镜探查。手术过程中，普外科负责人带领团队奋战了4小时，成功完成了肝破裂修补和胆囊破裂切除术。整个手术过程顺利，术后患者被安全送往ICU进行进一步观察

和治疗。值得一提的是，以往面对此类患者，医生通常需要进行剖腹探查，但这种方式手术创伤大、时间长，且术后并发症多。而此次手术，医疗团队采用了腹腔镜探查治疗，不仅大大缩短了手术时间，还减轻了手术创伤，减少了并发症的发生，为患者术后恢复奠定了坚实基础。

此次成功救治，不仅体现了普外科团队在复杂病例处理上的高超技艺，也彰显了市一院在危重症救治方面的综合实力。医院将继续秉承“以患者为中心”的服务理念，不断提升医疗技术水平，为广大患者做好服务。

胡程婷

刚满18岁的她走了，留下一个愿望……

胡程婷，女，2004年7月生，安徽省池州市青阳县蓉城镇百花村村民。2017年，胡程婷被查出患了罕见的血管性水肿，一直默默与病魔抗争。患病期间，她一边积极配合治疗，一边还不忘做好事、行善举。2020年，做暑期工的胡程婷和朋友在平天湖边散步，看见有人落水后，不顾自身安危下

水救人，感动了许多人。2022年8月，胡程婷的病情复发，在预感自己生命无法挽回的情况下，她决定去世后将自己的遗体、器官捐献国家。

