

# 立体化阅读推广矩阵赋能“书香雄关”建设



**本报讯**(融媒体中心记者潘霞 通讯员李静)在知识经济蓬勃发展的当下,文化成为城市发展的重要驱动力。嘉峪关市图书馆以打造“书香雄关”文化品牌为核心目标,大力推进多元化全民阅读推广体系建设,为嘉峪关发展注入源源不断的文化活力。

为满足市民日益增长的阅读需求,作为全民阅读主阵地的市图书馆主动担当、积极作为、专注读者、创新服务,充分发挥阅读典型的引领示范作用,以“书香雄关”读书节为龙头,先后培树了“图书馆之夜”“向日葵悦书堂”“书香雄关 同城共读”等一批特色鲜明、惠及大众的普惠性文化品牌,形

## 12345热线专栏

**市大数据中心即接即办筑暖心防线**

**本报讯**“五一”假期,面对旅游高峰带来的服务保障压力,12345政务服务便民热线通过创新机制、高效协同,全力解决群众诉求,以实际行动诠释政务服务的责任与担当,为市民游客营造舒心的节日环境。

未雨绸缪,多部门联动筑牢服务根基。为保障“五一”期间政务服务质量,4月29日,市大数据中心邀请市文旅局、市商务局、市交通局、市文旅集团、市交建集团等多部门召开12345政务服务便民热线工作调度协调会议,会上,各部门深入剖析历年“五一”“十一”假期热线投诉数据,从问题根源、影响范围到处理过程全面复盘。结合专业研判与经验总结,精准预估节日期间各类诉求趋势。决定从“五一”假期开始,对我市文旅、交通等方面时效性要求较强的诉求启动“即办件”工作机制,对游客提出的关于旅游景区管理、项目费用、服务态度、项目体验、酒店住宿及交通出行等诉求“即接即办”,要求办件单位工作人员15分钟内与诉求人取得联系,力求以最快速度解决问题,让游客充分感受城市的热情与温度。

快速响应,“即办件”机制首战显成效。4月30日,易都摩尔“派”酒店负责人李女士通过“12345”热线紧急求助,因线上平台信息反馈故障,酒店近50间客房订单超承载能力,100余名游客面临当天无房可住的难题。接到诉求后,市大数据中心即刻启动“即办件”机制与应急预案。第一时间与市商务局紧密联动,将超出承载能力的外地游客100余人分流到其他酒店;“派”酒店主动作为,安排车辆护送游客至其他酒店,并协助办理入住手续。此次事件从接诉到妥善解决,全程高效有序,赢得游客连连称赞。

多措并举,全链条保障服务质量。在机制落实上,建立诉求办理全流程跟踪体系,实时监控每一件“即办件”的进展,确保群众关切及时回应、有效解决。在部门协作方面,市大数据中心与文旅、交通等部门保持实时沟通,精准掌握景区客流、交通拥堵等动态信息,提前预判潜在问题,主动介入处置,将矛盾化解于萌芽。

成果丰硕,群众认可彰显服务价值。“五一”期间,“12345”热线依托“即办件”机制,实现办件质效双提升。据统计,假期内热线共受理各类有效诉求1107件,已办结1094件。“12345”热线以实实在在的行动,擦亮政务服务的金字招牌,为优化城市服务注入强劲动能,成为保障节假日民生需求的标杆典范。

**本报讯**(通讯员闫燕)为积极应对人口老龄化趋势,进一步加强基本公共卫生服务宣传,近日,市卫生健康委充分利用公交车车体广告及站台广告等宣传平台,开展全方位、多角度的健康知识普及活动,推动基本公共卫生服务深入人心,惠及更多老年群体。

针对老年人信息获取特点,突破传统宣传模式,选择公交车车体及站台广告作为宣传新阵地。公交车作为城市主要交通工具,具有流动性强、覆盖面广、受众群体稳定等特点,尤其能够有效触达日常出行频率较高的老年人群。通过简洁明了的图文、通俗易懂

的语言,车内外及站台广告向市民传递了老年人健康管理、居民健康档案管理、疫苗接种、健康甘肃APP服务等基本公共卫生服务内容,进一步提升公众对相关政策的知晓率。

此次宣传内容紧密结合老年人健康需求,重点突出辖区内65岁及以上常住居民,在社区卫生服务中心或乡镇卫生院享有免费的健康评估、体格检查、辅助检查、健康指导等服务,并将健康甘肃APP进行推广,方便老年人及其家属获取信息。

除公交车广告外,市卫生健康委还联合社

区、医疗机构等力量,通过线上线下相结合的方式,持续开展形式多样的宣传活动。通过在社区开展健康讲座和义诊活动进一步强化政策解读,同时利用新媒体平台推送适老化健康资讯,形成多维度宣传网络,确保基本公共卫生服务政策落地见效。

加强基本公共卫生服务是应对老龄化社会的重要举措,市卫生健康委将持续优化服务模式,创新宣传手段,切实提升老年群体的健康获得感和幸福感,为构建老年友好型社会奠定坚实基础。

边的“全民阅读矩阵”——新建关城游客服务中心、嘉峪关酒泉机场、昌盛社区、市文旅局、国际大酒店、草湖游客服务中心和市第一人民医院南院区等7个“文旅图书小站”“共享阅读空间”等新型阅读空间,并实现数字阅读资源共建共享。此外,市图书馆还建设长城文献资料VR展厅,设置AI馆员体验区,推动图书馆内容生产与资源管理智能化升级,将图书馆打造成为集阅读、学习、交流等多功能于一体的复合式文化共享空间。

这些举措,有效推动了全民阅读的深入开展,让书香弥漫雄关大地,切实提升了城市的文化软实力。

全民阅读风正劲,书香四溢满雄关。市图书馆将继续大力推进“书香雄关”建设,适应对象化、分众化的阅读趋势,增强全民阅读活动的针对性、实效性,营造爱读书、读好书、善读书的良好氛围,不断擦亮“天下第一雄关”的文化传承名片和“最具幸福感城市”的精神内涵品质,为提升市民文化素养和城市文化品位贡献力量。

## 市居家养老服务中心:

### 用声音传递温暖 以专业守护“夕阳”

通讯员 李华 王艳晖

为进一步提升老年人服务体验,让每一通电话都能得到及时回应,近日,市居家养老服务大厅对“12349养老服务热线”话务员服务用语进行规范提升,以“首接有速度、沟通有温度、解答有准度”为核心,打造“12349养老服务新标杆”,让关爱从“听得见”的服务开始。

#### 首接即响应:3秒接通,全程守护

电话铃响不过3声,专业话务员即刻“在线”。无论是政策咨询、服务预约还是投诉建议,话务团队以“一号受理、一口讲清、一次办结”为承诺,让老人足不出户享受高效服务。一季度“12349”呼叫台席提供话务服务达2.5万余人次。

#### 礼貌用语:字字有温情,声声有尊重

从清晨的“早安,有什么可以帮助您?”到节日的暖心问候,每一句开场白都饱含关怀;面对方言沟通、信号干扰或诉求重复,话务员始终以“抱歉,能否请您重复一遍?”“感谢您的建议,我们一定改进”化解难题。杜绝“推诿”态度,用温和语调与清晰表达,让每通电话都成为传递温暖的桥梁。

#### 专业赋能:答疑解惑零盲区,服务保障零死角

政策法规烂熟于心,业务流程精准把握。无论是服务价格、申请流程,还是紧急救助事项,话务员都以“通俗语言+细致解释”确保老人听得懂、用得上。生活照料、医疗咨询、心理关怀……只要拨打通“12349”,就能获得“有求必应、有问必答”的贴心服务,让老年人居家安心,子女在外放心。

市居家养老服务中心“12349”呼叫台席用热心、耐心、细心的服务,让专业与真诚成为最亮的服务底色。



为了让更多老人了解适老化改造的好处,近日,兰新社区工作人员深入居民家中,详细了解他们的生活需求和身体状况,对于一些行动不便的老人,社区工作人员上门讲解政策,协助申请改造项目。

李延卉 徐惠霞 摄影报道



肖惠文,男,1992年10月生,江西省吉安市泰和县水槎乡中心小学音乐教师。肖惠文7年如一日,潜心开展乡村学校音乐教育,利用节假日无偿开展线

### 肖惠文

#### 竹笛声声绕青山

上线下竹笛教学和比赛活动。结合水槎乡畲族特色文化,他悉心引导600余名孩子学笛、吹笛、制笛,让偏远山区的孩子们感受从未有过的音乐魅力。

## 市卫健委开展全方位健康知识普及活动

区、医疗机构等力量,通过线上线下相结合的方式,持续开展形式多样的宣传活动。通过在社区开展健康讲座和义诊活动进一步强化政策解读,同时利用新媒体平台推送适老化健康资讯,形成多维度宣传网络,确保基本公共卫生服务政策落地见效。

加强基本公共卫生服务是应对老龄化社会的重要举措,市卫生健康委将持续优化服务模式,创新宣传手段,切实提升老年群体的健康获得感和幸福感,为构建老年友好型社会奠定坚实基础。

## 张辉调研人才工作

**本报讯**(融媒体中心记者文静)5月8日,市委常委、组织部部长张辉深入大友嘉能精碳科技股份有限公司、祁牧乳业有限责任公司、市第一中学陇原名师何军海高中数学工作室和人才公寓,详细了解人才引育、人才项目实施、人才服务保障等工作情况。

张辉要求,要深入学习贯彻习近平总书记关于做好新时代人才工作的重要思想,牢固树立人才是第一资源理念,锚定“两区一城一地”发展定位,聚

## 我市26人荣获“甘肃省技术能手”称号

**本报讯**(融媒体中心记者白艳华)近日,甘肃省人力资源和社会保障厅印发《关于公布2024年度“甘肃省技术能手”的通知》,我市26名技能人才凭借卓越的技艺,荣获“甘肃省技术能手”称号。

近年来,我市聚力打造“技能雄关”品牌,以深化产业工人队伍建设改

## 雄关街道优化党建工作机制彰显为民情怀



**本报讯**(融媒体中心记者杨亮)近年来,雄关街道聚焦强化党建引领基层治理,充分发挥街道“大工委”和社区“大党委”议事机制优势,以党建联建推动各方资源力量整合,加快解决涉及群众切身利益的问题,不断提升便民服务质量。

深化党建引领厚植服务根基。聚焦主业,全面梳理编制街道履责事项清单,持续深化“街道党工委—社区党委—网格党支部—党员中心户”四级组织架构,严格落实“网格呼叫、部门报到”工作机制和街道“三级包抓”责任制,形成街道牵头抓总、部门靠前作为、社区创新落实、群众踊跃参与的工作格局,有力推动各项工作落实落细落到实处。

构建共建共享协同治理机制。持续激发“兼职委员”动力,构建以街道党工委为轴心,社区党组织为基础,互联共转单位、“两新”组织为成员的“一核多元”治理模式。协同房产、城管、住建等部门,开展违建拆除、环境整治等疑难问题。持续完善党组织领导下的居委会、业委会、物业服务企业共同参与的协同治理机制,辖区小区实现了物业服务和自治管理全面覆盖。聚焦便民利民,提升改造3个社区服务中心,完成8个“一刻钟便民生活圈”建设,居民群众的获得感、幸福感、安全感不断提升。

以高水平安全保障高质量发展。充分发挥网格作用,开展网格呼叫,走访重点关注群体,排查化解矛盾纠纷。健全落实专职网格员管理制度和绩效奖励机制,充分调动大家工作的积极性、主动性。聚焦解决群众身边“小事难办”问题,协调解决噪音扰民、房屋漏水、暖气不热等急难愁盼问题。建立健全“社会救助+”工作机制,开展“情暖冬日”民生兜底保障专项走访活动。紧绷安全生产责任弦,排查整治隐患,动态管理自建大院,切实以高水平安全保障高质量发展。

激发基层自治活力。强化文明培育,打造文明实践品牌,广泛开展义诊义剪、家电维修、爱心探访等志愿服务。深化“三级协商议事平台”,协商解决环境卫生、基础设施、矛盾纠纷等问题,进一步激发居民参与社区治理的积极性。持续推进“书香社区”建设,打造“红石榴”等特色读书品牌,开展“我是领读人”等全民阅读活动。以“我们的节日”为抓手,广泛组织群众参与其中,举办邻里文化节、社区记忆展等活动,进一步激发基层自治活力。

## 市第一人民医院荣获兰大二院“萃英医院管理培训能力提升优秀实践单位”称号

**本报讯**(李静)4月25至26日,兰州大学第二医院(第二临床医学院)以“党建引领公立医院高质量发展”为主题,成功举办“四强一新”萃英研讨暨医院管理能力提升表彰大会。会议汇聚国内知名专家学者,围绕公立医院改革、学科建设、人才培养等议题展开深入探讨。在大会表彰环节,嘉峪关市第一人民医院凭借在2024年度医院管理能力提升中的卓越表现,荣

获“萃英医院管理培训能力提升优秀实践单位”称号,成为区域医疗协作发展的标杆典范。

此次嘉峪关市第一人民医院获奖,标志着甘肃省医疗联合体建设取得实质性突破,为西北地区公立医院高质量发展提供了“院际协作、资源共享、人才共育”的鲜活样板。在党建引领与创新驱动的双轮引擎下,医院正以昂扬姿态书写守护人民健康的新篇章。



近日,农行嘉峪关分行工会驿站揭牌仪式暨“百年工运 农情暖域 情系新市民”综合宣传活动举行。该驿站是农行贯彻省、市总工会要求,为户外劳动者提供休息、饮水、充电等贴心服务。

杨振宇 摄