

以政务服务“小切口”撬动深化改革“大格局”

——山东省临沂市“12345·临沂首发”改革实践探索

山东省临沂市委、市政府深入贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神，坚持党的全面领导，站稳人民立场，注重改革实效，着眼于增强公共服务均衡性和可及性，打造“12345·临沂首发”综合服务平台，为市域服务型政府建设提供了成功经验样本，为进一步全面深化改革提供内生动力。

创新制度供给,强化“临沂首发”服务精度

“12345·临沂首发”改革以“政务+融媒”为载体，健全制度安排，整合行政资源，转变服务理念，优化客户端“为民办事、宣传教育、问计问策”功能，拓宽群众服务渠道，推进政务服务精细化、精准化高质量发展。以明晰职责为抓手提升民生服务效能。2022年4月，“12345·临沂首发”客户端正式上线，在最初的一段时间里客户端产生了大量的退回工单，在退回工单背后隐藏着诸多需要完善之处，比如行政资源分配不均、部门职责边界不清、标准规则不够精细等。临沂市委书记在实地调研中指出，要站在改革的角度、人民的立场把握“12345·临沂首发”，聚焦打造深化改革的“策源地”。为消除职责边界的“模糊地带”，“12345·临沂首发”政务改革以程序再造倒逼政府制度创新，临沂市公布了《诉求派发职责清单》并持续更新推出职责清单2.0版本。职责清单的发布，精准高效地解决了部门间多方扯皮推诿问题，展示了将制度优势转化为民生治理效能的创新成果。2023年底，“12345·临沂首发”平台中“单用途预付消费卡”工单出现来回推诿、多次重办问题，因商务、市场监管和多类主管部门职责不清、政策“打架”，导致消费者求助艰难。针对单用途预付消费卡问题，今年，“12345·临沂首发”成立专项领导小组开展立法调研，颁布了《临沂市单用途预付消费卡管理规定（草案）》，厘清了单用途预付消费卡管理职责边界，切实保障了消费者的合法权益，通过制度优化增进了民生福祉。

以理念更新为引领推动政务机制创新。两年多来，“12345·临沂首发”受理工单数量年均达500万件左右，随之而来的是，“群众所有诉求是否都应得到解决并令其满意？”成为一个问题。今年年初，临沂市委对这个问题明确了态度：“对于有些不合理不合规诉求，我们态度非常鲜明，不予受理办理。”“12345·临沂首发”制定

了不合理不合规诉求认定标准，设计了规范的工作流程，健全了不合理工单退回机制，配套了《不合理不合规诉求处置办法》《恶意诉求联合惩戒机制》等相应政策，为话务员日常工作提供工作标准和法定依据，防止“热线首发”成为“不讲理人的天堂”。在“12345·临沂首发”实际工作中发现，临沂市兰山区、罗庄区、河东区这3个主城区因工单数量较大且职能与市直部门权责交叉，有时候会因派错单出现返单情况导致扣分影响综合绩效考核成绩。临沂市不断研究和调整考核评价办法，修订月考核为季考核，设置弹性不满意“容错率”机制，避免“一刀切”超额扣分办法，进而实现政务绩效考核的可持续健康发展。

用好“三问于民”，搭建“党群连心”沟通平台

临沂12345政务热线改革以“党群同心”为引领，尊重人民主体地位和首创精神，问需问计问效于民，走好网上服务“群众路”，架起党群沟通“连心桥”，真正实现改革为了人民、改革依靠人民、改革成果由人民共享。

在“问需于民”中倾听民意。为主动找到群众诉求、解决群众生活“痛点”，“12345·临沂首发”构建了“首发+”模式，即首发+网格、首发+遍访、首发+调解等等。过去，网格员主要干两个事：能解决的问题就当下解决，不能解决的问题就上报。现在，将原本“被动接受问题”转变为“主动发现问题”。临沂市罗庄区推行了“微网实格”全覆盖，通过发放联系卡形成社区民意摸排台账，在家门口收集解决问题。在全镇8个镇街中，有4个镇街“0工单”村达到1/3，区委、区政府驻地街道盛庄诉求量下降46%。

在“问计于民”中汇聚民智。围绕如何破解学圈道路交通拥堵困境，“12345·临沂首发”联合交通部门发起“我为治堵献一策”调查问卷，共征集意见8.8万条，其中优先发展公共交通建议占到20.7%，“开设免费助学公交”评论最为热烈。根据群众建议，临沂市在全市29所中小学开通了58条免费助学公交线路，平均每天接送学生达到1.2万人次。“12345·临沂首发”提供了一个搜集民意的平台，问计问策于民，让群众声音进入“决策视野”。

在“问效于民”中赢得民心。“面对面问效”是检验政务工作实效最直接的手段。“12345·临沂首发”客户

端《首发聚焦》栏目每期围绕热点、难点问题，邀请相关单位负责人，通过观看实地调查短片，主持人对“一把手或者二把手”进行提问，要求他们现场表态，限期解决，让有的干部在群众面前“出出汗”。而对于个别态度不端、推卸责任的干部则会在节目后由市纪委直接介入进行督办，根据情况进行党纪处分。“打板子”奔着问题去，“开方子”探讨解决方案，这种“辣味”监督体现了“12345·临沂首发”五级监督的梯次加严，更保证了“12345·临沂首发”的权威性和严肃性。

强化数据赋能,提升“专项深办”治理效能

临沂12345政务热线改革以“数据赋能”为驱动，对群众反映集中、长期未能解决的突出问题，专项、深入开展根源治理，将工作做实做细做深，以实绩实效和人民群众满意度检验改革，进一步增强了人民群众对深化改革的获得感、认同感。

按下“前置键”，解锁“靶向治理”新模式。“12345·临沂首发”“沂蒙同心云”智能大数据平台依靠数据分析，聚焦群众急难愁盼，紧盯热点“解难题”，提前预警“治未病”。“12345·临沂首发”平台通过对以往同期工单数据进行细致分析，对问题进行纵深对比、横向拓展，将“专项深办”端口前移，找准“靶点”，高效解决群众诉求。各县区、各部门通过云系统对历年问题进行趋势分析，从时间规律、点位分布、人群特点等方面作研究，梳理总结，形成了一系列工作机制。

唤醒“沉默数据”，打造“系统治理”新体系。房屋产权确权颁证问题属于历史遗留问题，因岁月久远涉及相关数据也“蒙了灰”，情况比较复杂，处理起来也比较棘手。有的小区一二十年办不出证，好几代人住在里面，而“房子到底属于谁”却迟迟没有定论。究其原因，既有政策变化、市场波动、开发企业经营问题的因素，也有职能部门之间各自为政、信息不共享、监管不到位的问题。针对这个突出问题，“12345·临沂首发”善用系统治理“治已病”，坚持“一事一议”“一案一策”工作要求，创新市直部门帮包县区工作机制，运用“沂蒙同心云”梳理办证难线索，探索共性问题问题共答。

打通“最后一公里”，提升“源头治理”新效能。“12345·临沂首发”“沂蒙同心云”显示，小区临时用电问题居高不下，成了群众的“头痛事”。

这表面看是个供电问题，但深层次看，涉及诸多历史遗留因素。比如前几年房产项目验收监管中供电设备不在验收范围，一些开发商变“基建用电”为“居民用电”造成一系列问题。经过摸排，全市发现有120个临时用电小区需要转供电，专项小组通过列支预售监管资金等措施拓宽改造资金来源，“一区一策”解决问题。同时完善了新建项目水、电、气、暖的前期图审和竣工验收流程，在全省率先出台新建住宅小区供电设施建设管理政策，从源头上杜绝问题新增，打通群众安居“最后一公里”。

坚持知事识人,深入推进“党风廉政”建设

临沂12345政务热线改革以“担当实干”为标准，强化监督职能，检验干部作风，调动干部抓改革、促发展的积极性、主动性和创造性，持续深化党风廉政建设，进一步激发推进改革攻坚的精神动力。

看班子，识干部，促党建。班子建设往往体现行政资源的整合力、凝聚力和向心力。那些健全团结的基层党组、村级班子，诉求工单一般较少，而那些软弱涣散的村部，诉求量往往居高不下。临沂市有几个县用“12345·临沂首发”数据“讲道理”，对驻地干部进行谈心谈话、约谈提醒后，以加强班子建设为着力点，降低了群众诉求工单量，有效解决了一些“老大难”问题。住建领域是大家公认的“硬骨头”，通过“进首发、用首发”，高新区的领导干部坚持守正创新、大胆务实，解决了老旧小区供暖问题；对于不诚信企业，敢于表态、勇于担责，发挥了关键少数的“头雁效应”。“12345·临沂首发”在做实党建工作上也卓有成效。

严规矩，强监督，转作风。“12345·临沂首发”做实监督硬工作，切实改进工作作风，不断增强党组织的创造力、凝聚力、战斗力。临沂市兰山区参与“进首发、用首发”活动，利用好代表联络站等平台，助推民生事项解决，今年以来代表参与督办工单443件；平邑县组织代表开展微网格大走访活动，实地指导督促工单整改，此类工单实现降量33%；高新区纪检监察工委紧扣“用首发、强作风”工作要求，建立《纪检监察机关与12345政务服务便民热线贯通协同联动工作机制》，对实名投诉实行“电话+短信”同步回访，专门收集工单办理过程中的作风类问题。

（李琦）

浙江省杭州市淳安县：

助力“新农人”创业促振兴

有技术、有情怀、有理想的“新农人”是乡村振兴的重要力量。近年来，浙江省杭州市淳安县立足自身发展条件，充分引导和培育“新农人”群体不断发展壮大，通过搭建平台、衔接资源、加强培训，营造良好的创业条件，让人才引得进、留得住、用得好。

聚焦现代“新农人”引育集聚和人才梯队建设，出台“新农人”政策及配套实施细则，不仅给“新农人”资助和荣誉，还在生产资料、创业平台、日常生活等方面给予保障，激励各类人才在农村广阔天地大显身手，努力构建一支符合淳安特色需求的农业人才队伍。目前，全县已入库1096名农创客，培训2.3万余名农村实用人才，新申报省级乡村工匠名师6名，

创历史新高。

整合乡镇优质资源，梳理形成首批100个项目清单，通过全媒体发布、新乡贤座谈会、青年人才交流会等形式，精准推介“乡村共富合伙人”招募资源。借助“起跑春天”杭州人才交流大会和淳安人才交流大会等活动，进一步扩大宣传范围和活动影响力。目前，100个入库项目中已有14个项目成功吸引多家企业投资合作。

为了提高生产效率、激发科技特派员活力，淳安县持续推进校地人才合作，支持激励院士专家入乡助农，与浙江大学、浙江农林大学、省市农科院等高等院校开展合作，建立“人才支援站”。截至目前，已成功创建乡村领域市级专家工作站54家，博士创

新站31家，储备70余名高层次人才。其中，姜家镇与浙江农林大学开展深度合作，对姜家镇水果种植基地的嫁接改良、新品种引选等方面提供科研数据支撑，预计增产10%以上。

在加快推进县城技能型社会建设中，淳安县积极为农业企业、农民专业合作社、家庭农场等经营主体赋能，以“党群服务中心”为依托建设阵地，构建“农创客”之家，打造农创客全产业链乡镇示范基地。建立“政府主导+专门机构+多方资源+经营主体”的农民教育培训体系，打造农民“田间学校”，围绕种养殖业、乡村运营、电商直播等类别，分级分类开展农村实用人才培养。2023年，培育“养蜂管家”、中药材本土人才120余名。

与此同时，持续加大各类人才返乡入乡创业支持力度，在项目落地、发展各个环节给予资金补助倾斜，最高可给予2000万元补助。设立乡村振兴产业人才专项贷，对农创客从事农业种植、养殖、农产品加工等基础设施建设、生产资料购买给予财政贴息，2023年已成功吸引560名青年来淳安乡村创业就业。如今，在“新农人”政策的加持下，越来越多的原乡人、新乡人、归乡人、旅乡人汇集成“新农人”队伍，活跃在农业生产经营一线，成为新型农业经营主体的骨干力量，在淳安县汾口镇、姜家镇、浪川乡等乡镇书写美丽画卷，开拓村庄美、产业兴、村民富的美好新道路。

（范鹏翔）

高技能人才队伍培养是筑牢实体经济根基，是支撑中国制造、中国创造的重要力量，也是实实在在办好职业教育的关键所在。2023年，国家发展改革委、教育部等8部门联合印发了《职业教育产教融合赋能提升行动实施方案（2023—2025年）》，高位布局深化产教融合。教育部曾先后与天津、山东、广西、黑龙江等省份联合发文，启动省域现代职业教育体系建设新模式试点，部省共同推进职业教育更好地服务地方发展战略，倡议企校深度融合、双向奔赴，共铸大国工匠、互成成就。

回顾高等职业教育的发展历程，我国的高等职业教育发展历史可以追溯到蔡元培先生时期，改实业学堂为实业学校、高等实业学堂改为专门学校（即专科学校），专业类别也从过去的农、工、商、船拓展到医药、政法、音乐、美术、外语等9类，这些变化源于生产力的发展和时代的需要，社会分工的细化促进了职业教育的兴起。新中国成立后，第一个五年计划推进了职业教育制度化发展，到1958年进入第二个五年计划时期，职业教育开始有了大发展，教育形式也变得多样化。党的二十大报告中指出，统筹职业教育、高等教育、继续教育协同创新，推进职普融通、产教融合、科教融汇，优化职业教育类型定位，为我国深入实施新时代人才强国战略，进一步指明了方向。

随着数智化时代的到来，学生们在就业方面深感压力，教师也面临着科技和创新带来的挑战，传统的教学方法和知识体系已经越来越难以满足社会快速变化的需求。为了让学生们更好地适应时代的需要，并使教师们成为引领教育变革的推动者，我们应主动出击，迎接新质生产力背景下的各种挑战。

泰山职业技术学院为精准解决学生就业难题，立足就业市场面临的人力资源供需不匹配的现实问题，在推进“产教融合、校企合作”过程中，坚持“学科跟着产业走、教学围着就业转”的原则，将企业的“产业案例”与学校的“教学需求”进行校内融合，形成了“产业实践进课堂、技能培养在一线”的良性互动，实现了技能人才培养与学生就业创业的无缝对接。

专业设置立足地方优势产业。近年来，泰安市持续推动新型工业化强市建设。泰山职业技术学院建立党委领导下的“链长+专员+专班”管理运行机制，精准对接泰安市及周边城市企业发展需要，服务学校课程调整和师资更新。

泰山职业技术学院重点建设新能源、智能制造、现代服务业、现代农业等18个专业链，增设绿色低碳技术、光伏工程技术、消防救援技术等专业，与企业合作开展形式多样的合作办学，千方百计解决理念落后、教材脱节、设备老旧等问题，搭建起更为优质的高技能人才培养平台。据统计，泰山职业技术学院先后有289名学生被认定为“齐鲁工匠后备人才”，毕业后分布在软件技术、汽车检测与维修、应用电子技术、现代农业等行业领域。

以拓展实体经济就业空间为重点，学院和位于泰安的一家民营企业共同开发了PLC（可编程逻辑控制器）应用技术等6门课程，合作开办现场工程师学院，现有3个高技能人才培养班，取得了良好效果。在合办过程中，学校老师定期到企业生产线学习最新应用理论，企业工程师、高级技工来到学校教学实际操作。第四个学期开始，学生驻企实训，跟着“老师傅”学实操、练技能，接受企业文化熏陶。

据了解，泰山职业技术学院55名毕业生工作于该企业一线维修、连铸、空分等关键岗位，在2023年终业绩考评中，95%的业绩达到良好及以上水平，技术、技能，以及爱岗敬业的工作表现得到普遍认可。现场工程师学院班的一名学生毕业之前通过了实训考核，与企业达成了就业意向，转正后月薪翻番，实现了从学生到职业人的华丽转变。

教学内容和方式着眼于未来就业。泰山职业技术学院获颁“优选级华为ICT（信息与通信技术）学院”，引入多维互动体验式教学和实验操作课程，构建体验式教学新生态，激发学生兴趣，培养学生互联网细分领域的创新实践能力，量身打造“来即上岗、无缝衔接”的

泰山职业技术学院：勇做职业教育改革的探路者

□崔耕虎

专业技能型人才。

2023年，学校与互联网头部企业深度合作，建设人工智能等相关专业，及时更新教学内容和课程体系，让“昨天”的产业一线案例成为“今天”课堂上的“活教材”，确保专业内容与行业前沿技术保持同步。学校108名学生通过了华为1+X《网络系统建设与运维（中级）》认证。未来的就业市场，不但离不开物联网、人工智能等技术加持，也需要劳动者具备跨学科“融会贯通”的能力。

泰山职业技术学院在抓好实训的同时，利用国内外高水平的技能赛事赛场，对跨学科理论学习和实践操作“千锤百炼”。在2023金砖国家职业技能大赛中，园艺技术专业学生李延旭与人工智能应用技术专业教师曹师，在4个月的备赛期间，打破传统专业壁垒，将农业与计算机知识衔接融合，一举摘得农业物联网赛项金牌。仅2023年，我院师生在国际比赛、省级以上各级各类技能大赛斩获奖项319项，与上年度相比增幅达168%。

锻造能工巧匠投身服务国家重大战略。高技能人才培养要服务国家重大战略。2016年，泰山职业技术学院被确定为全国定向培养军事高校。2023年，获批全国首个职业院校“军民融合教育系”，成为“山东省专业技术兵员储备基地”。

为了向部队输入优秀技能型人才，我院以电气自动化、建筑工程技术、工业机器人技术等特色专业为重点，将学生技能达标作为入伍的硬杠杠，坚持政治文化课、技术技能课、军事体能课一体推进，确保输送的学生政治合格、体能达标、技能优秀。

将学生培养与产业发展深度融合是实现校企深度融合、双向奔赴的重要途径，将职业教育既办出温度，又办出高度是职教人的使命和担当。勇做职教改革的探路者，以服务国家发展大局为己任，泰山职业技术学院义不容辞、使命光荣。

（作者系泰山职业技术学院党委副书记、院长）