



17日,阴有雨夹雪,南风转北风2~3级,-1~2℃ / 18日,阴局部有小雪,东北风2~3级增强至3~4级阵风5~6级,-4~2℃ / 19日,阴,东北风2~3级增强至3~4级阵风5~6级,-5~2℃

# 淄博升级建设“双线一体”“矩阵式”帮办服务模式 智能化帮办助力提升基层人社服务水平

## 权威发布

**淄博1月16日讯** 人社服务关系和每个人的生活息息相关。在今天淄博市政府新闻办组织召开的“智能化帮(代)办服务体系 助力基层人社服务能力提升”新闻发布会上,淄博市人社局有关负责人介绍了其打造的智能化帮(代)办服务体系。该体系对淄博市原有人社公共服务渠道整合升级,建设了“双线一体”“矩阵式”帮办服务模式。线上服务主要包括“智能机器人帮办”和“视频帮办”,线下服务包括“亲情办”“村居办”“社银合作网点帮办”“人社服务大厅引导员帮办”等多种方式。

“集成办”实现一体化服务。把网上办、手机办、视频办、自助办等多种服务方式都整合在一起,一部智能手机就可以办好人社业务,真正做到“家门不用出、一次都不跑”,点点手机就能办理人社业务。

“AI帮办”提供智能导办服务。利用人工智能技术,通过音视频跟大家沟通,告诉其要准备什么材料,要填什么表格,还能检查材料是否齐全,表格填写是否正确。通过智能化的服务,让大家办事更简单、更省心。

“亲情办”解决特殊群体的困难。提供了“亲情办”服务,只要通过人脸扫一扫,就可以用自己的身份账号关联绑定亲属的账号,替亲属直接办理人社业务,实现“一个账号,服务一个家庭”。

“村居办”延伸人社服务触

点。通过手机实现了“村居办”,让社区工作者、村居网格员以及银行网点工作人员为群众提供业务咨询、指导、代办等服务,在家门口享受人社服务。特别是对于残疾人、老年人等特殊群体,还可以提供上门服务,让社区服务更贴心。

淄博人社帮(代)办服务体系是运用先进的数字技术改善人社服务的重要探索:让群众更满意。通过提供方便快捷、贴心周到、个性化的人社服务,让大家办事更容易、更舒心,增强群众对人社服务的信任感和认同感。

在新闻发布会答记者问环节,淄博市人力资源考试测评中心主要负责人介绍,部分高频人社业务的办理权限已实现下放。

为向广大市民提供更加便捷、高质量的人社公共服务,淄

博人社部门实现了智能化帮(代)办服务体系的“基层办”。

以前,人社业务都是在实体大厅和网上大厅办理,而在基层大厅,特别是农村的基层大厅,网络服务、人员配备和电脑设备方面都不够到位,办理业务不是很方便。现在人社部门将一些高频人社业务(比如说生存认证业务、社保查询业务,就失业登记等)的办理权限下放给基层网格员、社区工作者和合作银行工作人员,并把业务办理的功能放到这些基层工作人员的手机上,通过简单培训,让基层工作人员拿着自己的手机为群众办理业务,真正实现现场办公到社区、下基层,让社区服务更贴心。

“智能化帮(代)办服务矩阵”从哪里能下载使用?据介绍,服务矩阵无需下载,搜索“温暖淄博人社”,进入“温暖淄博人

社”小程序,点击屏幕最下方的“帮(代)办”就可以进入到智能化帮(代)办服务矩阵办理业务。

下一步,人社部门还会在“爱山东”APP、电子社保卡APP以及合作银行APP等上线“温暖淄博人社帮(代)办专区”。同时,人社部门会继续完善帮(代)办服务体系的智能化功能,增强“傻瓜相机式功能”,就是让群众一讲就懂,一学就会,一按就通,一照就行,简单、方便、快捷,提供保姆式专员制服务。

针对一些农村老年人等特殊群体不会使用智能手机的情况,村居(社区)工作人员可以上门或者指导有能力的亲属直接通过自己的手机进行现场办理。通过拍照、录入信息、即时办结,办理完毕后直接告知办理结果。

大众日报淄博融媒体中心记者 刘文思

## 淄博已建成308个基层应急救援站 提前并超额完成三年行动建设任务

**淄博1月16日讯** 今天,淄博市政府新闻办公室组织召开全市基层应急救援能力建设情况新闻发布会,邀请淄博市应急管理局党委委员、副局长于鹏就相关情况向社会进行新闻发布,淄博市应急指挥保障服务中心主任李新科回答记者提问。应急救援站经过三年全力推进建设,已实现快速接警响应、快速救援处置和小灾自救、大灾增援,彻底打通应急救援“最后一公里”。

为切实增强基层应急处置能力,快速提升应急治理能力和治理体系的现代化水平,2020年

12月,淄博市政府办公室印发《淄博市社区应急救援站建设三年行动计划(2021-2023年)》,要求利用三年时间,建设应急救援站294个。截至2023年底,淄博市累计建成救援站308个,提前并超额完成了三年行动建设任务,配备救援人员2123人、救援车辆260辆。共出动救援人员1600余人次,解决群众应急问题860余件。

为更好推进救援站建设,淄博市应急管理局创新工作理念,探索实行社区与党群服务中心、小区物业公司、消防救援机构、社会救援队伍、相关企业单位等

联合建站模式,强化机制制度、物资装备、人员体系、运行管理四项建设,全力打造“安全巡查、宣传培训、应急救援”三位一体应急管理“新引擎”。

其中,物资装备方面,规范应急物资装备的种类,分为防汛和防溺水类、防火和防爆类、破拆工具类、通信器材类、单兵救灾装备类5大类、30多个品种应急物资。人员体系方面,要求一级救援站组建10人以上、二级救援站组建6人以上、三级救援站组建4人以上的应急救援队伍。同时,积极与淄博市城际、蓝天、红狼救援队等社会救援力量签

订保障服务协议,联合开展应急处突和紧急救援工作,确保应急救援队伍关键时刻拉得出、顶得上、打得赢。

目前,应急救援站在群众自救、专业救援、智慧救援等方面能力方面大大提升。应急救援站报警系统包括分级应急管理平台、社区居民用户端手机APP和救援站消防员手机APP,在突发事件发生时,利用手机APP软件、各类传感器以及紧急手动报警设施等途径及时报警,定位功能能够及时调用人员和物资,实现实时预警、快速响应。通过建立完善的隐患上传、任务派发、

整改核查的闭环式工作流程,实现隐患整治规范化,最短时间内解决基层单位应急事件,将居民的“自救”、邻里社区等基层单位的“共救”与政府的“公救”有机结合起来,真正实现“灭早打小”,最大限度地预防基层应急事件发生,降低基层应急事件造成的生命财产损失。

另外,应急救援站建设被评为淄博市第三批“有解思维”工作案例,并荣获淄博市委改革办2022年度优秀改革成果三等奖。

大众日报淄博融媒体中心记者 马斌

## 刘环植皮手术昨日顺利完成



**淄博1月16日讯** “我感觉到困了,我想睡觉了……”1月16日上午8点30分,北大医疗鲁中医院手术室内,随着麻醉科副主任冯东将药液轻轻推入,之前在医护人员给他拆除纱布的过程中感觉到阵阵刺痛刘环,逐渐陷入昏迷,植皮手术随即开始。

今天负责手术的两位大夫分别是烧伤科主任、副主任医师王春雷,和刘环的主管医生、烧伤科主治医师朱俊晖。首先进行的是右脚脚后跟内侧创口的植皮手术。创口有鸡蛋大小,由于部分肌肉组织腐烂,创口已经



1月16日上午8点05分,北大医疗鲁中医院手术室内,刘环静静地躺在手术台上,等待手术开始。

形成一个深深的“坑”。王春雷首先用碘伏对刘环右腿膝关节及以下部分直至脚掌进行全面消毒,然后用取皮刀从他的右腿大腿上取下了两块皮肤,并将取

下的皮肤仔细分割成20块左右、约0.5厘米见方的小块。与此同时,朱俊晖也用手术刀对刘环腐烂的创口部位进行认真的清创处理,直至将腐烂的皮肤和肌肉

清理干净。随后,两位大夫合作将此前处理好的小块皮肤一块块移植到刘环的创口上,最后消毒并包扎好伤口。

处理完右脚的创口后,两位医生又将刘环左腿上的纱布解开,给20余天前刚刚做完植皮手术的左腿消毒并换药。由于上次手术后,刘环急着出院,但回家后自己换药不及时,且严重营养不良,导致他左腿的创口恢复得并不好。看着还不如成年人胳膊粗细的刘环的双腿,两位大夫显得有些忧心忡忡。

经过一个多小时的手术,刘环两条腿上的创口都得到了处理,他也逐渐从麻醉中苏醒。随后,在昨晚就从柜台骑电动车赶到淄博的姐姐刘青青和医护人员的帮助下,刘环被推回了病房。

傍晚,记者又电话联系了刘环。此时他已经被告知可以进食,正在等待预订的饭菜送到病

房来。由于姐姐刘青青家中有两个孩子无人照顾,他就告诉姐姐打了止疼针后创口已经不疼了,让她赶紧回家。

据了解,如果一切顺利,1-2周后刘环就可以出院了。“孩子十几天见不到我,想我了,情绪也因此而不太好。我也很想儿子了……”说到出院后,分别近一个月的父子俩就可以团聚了,刘环的语气中流露出些许期待和兴奋。

大众日报淄博融媒体中心记者 王晓明 王兵 通讯员 张静雯



扫描“鲁中晨报”APP二维码查看现场视频