

这串数字密码，“灵灵灵”

——宁波市海曙区数字赋能81890改革再创新

本报记者 鲍蔓华 通讯员 金文超

“您好，是81890么，我有个烦恼想和你们说说。”最近，宁波市海曙区81890求助服务中心接到了一位张先生的电话。“我已经32岁了，父母催得急，却找不到合适的对象。”81890的工作人员查了下资料库，立刻给张先生介绍了几个婚姻介绍平台和公益相亲角，张先生是新宁波人，因为交往圈子小，与外界接触机会少，择偶有一定困难，工作人员耐心地和张先生沟通。

在宁波，81890是个家喻户晓的民生品牌，对于每一个新宁波人来说，也是个再熟悉不过的号码。租房、维修……81890是他们融入这座城市的一个亲密和温暖的纽带。

“有困难就找81890”

很长一段时间，一到凌晨4点钟，81890就能接到一位老太太的来电。电话的内容很奇怪，接通电话一聊就是半个钟头，问东问西，却没有明确的求助需求。后来才知道，这是位独居老人，需要找人聊天、寻求慰藉。为了帮助像这位老太太一样的独居老人群体，81890采取了志愿服务、政府购买服务等方式，开展了“幸福来敲门”活动。

81890的谐音是“拨一拨就灵”，“灵”在哪？灵在从不说“不”。81890热线开通20年，收到过各种各样的求助，无论什么问题，无论问题有多奇怪，81890从来不说“不”。从不说“不”的要求看似容易，背后折射的却是81890为民服务的勇气、责任和决心。20年来，81890就是把一个个“不信”变成“相信”，最终成为宁波老百姓最依赖的民生服务平台，“有困难就找81890”成为宁波人的共识。

去年新冠肺炎疫情防控期间，81890的42名接线员日夜坚守，一边耐心安抚求助人的焦虑情绪、采集信息，一边争分夺秒搜罗信息。2个月时间累计接听了5

万多个电话。

截至当前，81890累计解决市民求助事项1380余万件，办结率100%，群众满意率达99.88%以上，已经成为海曙乃至宁波政府公共服务的金字招牌。

老号码焕发新智慧

拨一拨，代表了电话时代的服务方式。而在数字时代，随着服务领域的不断细分，衍生的服务对象也在持续增加，群众诉求趋于个性化，热线服务已经无法满足通过手机、互联网发送需求的年轻群体。81890的主要负责人敏锐地感受到改革的必然性，“我们要紧紧抓住数字化改革的浪潮，通过完善系统性创新工作框架和运行体制机制，运用数字化的智慧化治理技术手段，引导服务对象从民生为主向多领域服务推进，服务形式从被动获取需求向精准匹配主动式服务迈进，服务手段从传统信息对接向智能化载体转变。”

81890的发展牵动着海曙区政协委员的心。2019年，81890求助服务中心成立18周年之际，海曙区政协就与81890求助服务中心联合举办了“请你来协商”活动，政协委员和专家学者、加盟企业、市民代表围绕新的时代背景下81890如何进一步加强服务和推进志愿服务、智慧化转型升级等开展协商交流，提出了一些有一定针对性和可操作性意见建议。

在委员们的呼吁和81890的努力下，2020年，81890迎来了改革的契机。去年10月，海曙区召开推进整体智治服务体系建设会议，正式出台《提升81890能级推进整体智治服务体系建设的实施方案》。今年1月1日起，海曙区人民政府81890统一服务热线正式对外运营。7月，依托20年生活服务行业管理经验和海量民生服务数据基础，“81890生活通”上线“浙里办”微应用，同时实现App、支付宝、百度、微信小程序等多端口登录和同源发布，让81890变身身

“电话线+网线”双线并行的一站式智能化数字生活服务平台。

如今，81890已成为海曙区以数字化改革驱动的“协同中枢”，承担跨部门数据共享、流程再造和业务协同高效运作的“首问热线”，倒逼党政机关服务方式从“碎片化”转变为“一体化”，实现居民和企业求助一号接入、一站高效解决。

未来的81890还将灵灵灵

作为81890成长的陪伴者和见证者，首批加盟的一公司负责人王培红感慨颇深：“81890从传统模式的电话服务到实现三方信息对接的服务、到各项服务标准规范的制定、到信用领域探索、再到当下的‘数字化改革’，始终在不断变化发展，也在不断探索创新。”

未来的81890会是什么样子？8月18日，81890成立20周年之际，海曙政协组织召开了一场专题协商会。海曙区委书记徐强和政协委员、群众、企业代表、相关部门负责人等围坐一堂，共话“81890”未来发展。浙江省政协副主席郑继伟带领宁波市、台州市和舟山市政协分管同志现场观摩了此次活动。

“未来的81890通过‘互联网+’的方式实现平台数智化、品牌年轻化、内容现代化，一定能吸引更多年轻人。”在使用“81890”生活通App后，浙江省政协委员、海曙区政协常委曹云很感慨，在建设重要窗口和共同富裕示范区进程中，81890大有可为。目前，81890的服务辐射范围主要是在中心城区，今后还能把这一良好的社会治理模式，不断往城乡接合部、农村、山区输出，促进城乡更高水平的统筹。

宁波市政协委员、海曙区政协常委刘慧杰从2019年到2021年全程参与了海曙政协关于“81890”发展的两次“请你来协商”活动和相关调研活动。他发现81890更偏重政府监督考核，弱化了社会评价的导向性，“未来的81890应该还是要把评价和监督权

还还给老百姓，要建立统一服务评价、差评回访和整改反馈机制，定期将各服务主体对流转办理的社会问题的响应时效、办理数量、办理情况、满意度评价等服务数据进行汇总、梳理，向全社会公示通报。”

海曙区政协委员周含见证了81890从最初“一座桥”“一张网”，到如今的“一种理念”，她认为，81890已经完成了足够多和足够优秀的“原始积累”，一定要利用好81890多年来积累的数据资源，发挥其作为基层晴雨表的作用，群众反映多的问题要优先解决。通过现有数据积累有效实现数据“增值”；解决信息覆盖盲区，有效提高老弱群体的信息覆盖面；解决文化价值提升，进一步做品牌内核的挖掘和包装，把81890的服务理念升华成精神文明建设的宝贵经验。

宁波工业互联网研究院信息技术事业部总监袁奎军一直负责为81890的数字化改革提供技术支撑，他认为这次政协“请你来协商”活动是81890迈向未来，深远谋划的良好开端。同时，通过各个领域的一件事全生命周期的多场景应用，到时候智能语音机器人、智能知识库等成熟技术创新应用也都能在服务平台上看到。

区委书记徐强认为未来的81890将实现“三个超越”，一是理念超越，从“民呼我应”向“民想我办”转变；二是边界超越，从“找部门”到“找政府”转变；三是模式超越，从“数字化改造”向“数字化改革”转变。“81890，不一定是海曙的81890，也可以是全宁波乃至全浙江省的81890！”

81890，终将是民生“灵灵灵”。

链接：

81890求助服务中心是全国最早设立的新型公共服务实体之一，被誉为“中国公共服务新模式”，先后获得“全国文明单位”“全国创先争优先进基层党组织”“全国五一劳动奖状”等200多项荣誉，先进经验在全国200多个城市复制推广，品牌价值高达32.3亿元。

草根评论

机关「借调」的歪风需踩下刹车

秦凤明

政府机关、事业单位因为一些临时性、特殊性紧急工作任务，在自身人员编制实在无法满足工作需要的前提下，向其他单位调动借用工作人员来完成的做法，我们称之为“借调”。作为一种人事应急补充机制，借调有其存在合理性。但时下，越来越随意的借调背离了初衷，亟待引起有关部门重视并加以整治。

借调“乱象”一方面背离了借调是为“临时性”“特殊性”紧急任务不得已而为之的情况，转而变为“长期性”“常态化”的经常性行为。造成的后果包括：借出单位“失血”过多，苦不堪言；借调人员长期在其他单位工作，编制、工资却在原单位，未来发展晋升容易落得“两头空”；助长了借调单位一些正式工作人员懒政惰政、做“甩手掌柜”的不正之风。另一方面，背离了是为了解决借调单位工作之难的核心和初衷，转而滋生出以“借调”之便利、行别有所图之举，以达到满足个人私利目的的腐败行为。比如有人通过“借”真正实现了“调”，顺利完成个人“晋升”，甚至出现因人设岗、扩大编制造成的腐败现象，严重扰乱了人事任用的公正公平。

借调现象之所以发生，还是因为政府机关、事业单位对人员编制结构的核定不科学。借调单位“需要借”，借出单位“借得出”，这说明人员编制结构本身就存在不平衡、不合理之处。编制结构未能根据经济社会发展形势变化进行适时调整，导致工作和人员不匹配，只能靠借调来完成任务。其次，借调的制度建设严重欠缺。借调不同于我国公务员法规定的调任、转任、挂职锻炼等法定公职人员人事交流制度，其制度规范处于灰色地带，缺少较为成熟完善的约束、保障与监管等机制。再次，政府机关、事业单位在编人员的职业倦怠、懒政惰政现象也是催生借调现象大量存在的重要原因，从而也加剧了忙闲不均、人浮于事的恶性循环。

借调“乱象”如何治理？首先必须要堵住法律和制度上的漏洞。之所以一些机关单位可以“想借就借”，就是因为的人员借调的问题上，法律既没有允许，也没有禁止，产生了“弹性空间”，导致一些地方的借调行为严重异化。所以，必须要出台相关法律法规，对党政机关的借调行为进行明确规范，哪些人能借、哪些人不能借、借多长时间、起期怎么办，以及借调人员的薪资待遇如何落实，考核监管如何执行，都要由法律法规予以明确，避免打“擦边球”。

其次，要改善基层干部的成长环境。为什么明知“漂在机关”会进退维谷，还会有那么多人前赴后继？就是因为基层的待遇、前景不被看好，有能力的干部宁愿被借调，在更大的平台等待机会。所以，要从政策上加大对基层的倾斜力度，提高基层干部的待遇，让基层能够留住人才。

第三，要继续完善编制管理工作。政府职能转变必然带来工作重心的变化，但是如果编制管理工作落后，跟不上形势，就会导致人员编制与工作职能不相称。所以，要根据“职能清单”科学合理地分配编制，以事设岗、以岗定人，建立部门之间的动态管理机制。

此外，要加快健全“能进能出”的管理机制。借调人员成工作主力，在编人员逍遥自在，这样的现象必须纠正。要让那些为官不为、尸位素餐的干部受到警告乃至被清退出队伍，从而遏制人浮于事的懒政歪风。

如果是为解燃眉之急，借调人员应急也是可以的。但是，不借白不借、借了也白借，不仅不利于提高机关效能，也不利于年轻干部的成长成才。所以，借调乱象亟待规范治理，“借调里的歪风”也急需踩下刹车了。



贵州桐梓:黄花梨喜获丰收

近年来，贵州遵义市坚持党建引领，立足资源禀赋和土壤气候优势，大力发展山地特色果蔬产业，不断完善人无我有、人有我优的农特产品供应体系，助力巩固拓展脱贫攻坚成果和乡村振兴有效衔接闯出了一条新路子。图为桐梓县燎原镇花元社区采取“党总支+合作社+农户”模式，发展的200余亩黄花梨喜获丰收。 苟礼叶 摄

百姓呼声

发放“育儿补贴金”应成各地“标配”

何勇涛

前不久，四川省攀枝花市宣布，对按政策生育二孩、三孩的攀枝花户籍家庭，每月每孩发放500元育儿补贴金，直至孩子3岁，这也全国首个也是目前唯一一个发放育儿补贴金的城市。目前，该政策发布已满一个月，截至8月30日，攀枝花市共有192人申报育儿补贴金。（9月2日《成都商报》）

为鼓励生育二孩、三孩，攀枝花首开先河，发放育儿补贴金，彰显了地方政府的坚强决心，也给他地地方作出良好示范，信号意义非常强烈。自从中央提出实施一对夫妻可以生育三个子女的政策，不少人表现出较强的生育焦虑，担心“生不了、养不起、教不好”。前不久，《中共中央 国务院关于优化生育政策促进人口长期均衡发展的决定》发布，明确提出实施三孩生育政策及配套支持措施。攀枝花率先制定育儿补贴金政策，无疑需要勇气，是对中央政策的快速落实。

在攀枝花的育儿补贴金政策刚出台时，有网友算过这样一笔账：按照每月每孩发放500元育儿补贴金，直至孩子3岁，这样算下来，一个生育二孩或三孩的家庭领到的补贴不会超过2万元，显然不够育儿成本，其激励效应可能不大。然而，攀枝花只是一个西部地级市，它能及时回应社会关切，真金白银地为老百姓降低生育养育成本，还是颇有诚意的。在新闻中，攀枝花第一个成功申报育儿补贴金的杨先生就明确表示，“每个月500块钱的生育补贴

很不错，对有二孩的家庭来说，奶粉钱已经足够了。”

发放育儿补贴金，攀枝花不应成孤例。根据第七次全国人口普查结果，虽然我国总人口还能保持低速增长，但新生儿逐年下降和人口老龄化的问题依然令人头疼。促进人口长期均衡发展，是关系中华民族发展的大事。在国家制定了人口国策之后，以实际行动、真金白银鼓励生育，理当成为各地必须履行的责任，各地都该在这方面迈出坚实的一步。

当然，各地制定的育儿补贴金标准，应放在更积极而长远的角度考量，尽量与本地实际财政状况、经济水平相一致，尽量让补贴力度更大，更有激励效应，只有让二孩、三孩养育成本得到降低，才能有效破解老百姓“不愿生”“生不起”“养不起”的困境，实现“孕得优、生得安、育得好”。除了对二孩、三孩家庭发放育儿补贴金，还可减免生育一条龙检查费，提高医疗报销、教育补助的标准等。只要是减轻二孩、三孩家庭经济负担的做法，都可以尝试。

除了政府补贴生育二孩、三孩的家庭，我们的社会也必须全面建立“生育友好型”社会。包括企业，应全面建立更有利于生育的就业环境，不仅不能让女性因生孩子受到歧视甚至失去饭碗，反而应打通生育堵点，把生育二孩、三孩当作奖励员工的动力。对于“生育友好型”企业，政府在评优、奖补、税收等方面予以优待，以减轻企业支持二孩、三孩政策的负担。

全国政协常委、天津市政协副主席齐成喜调研建议

要高度重视我国粮食隐性安全问题

本报记者 张原 李宁馨

民以食为天，日前，全国政协常委、天津市政协副主席齐成喜调研后提出，“粮食隐性安全问题是指通过间接方式影响到粮食产量的安全问题，一般包括粮食播种面积自给率和缺口、可食蛋白质自给率和缺口、未来粮食自给率和缺口。”齐成喜表示，要高度重视我国粮食隐性安全问题，对于从根本上保证粮食安全、保证人身健康和社会稳定、保证农业农村现代化具有非常重要的意义。

多年来我国粮食产量连年增长，已达1.3万亿斤以上，谷物自给率达95%以上，解决了“吃得饱”问题。但是，我国粮食安全正面临着注重数量安全向注重质量安全的历史性转变，粮食供给侧结构性矛盾风险日渐增加。

由于粮食播种面积自给率逐年降低，对粮食安全形成一定影响。从2008年至2020年，我国粮食的实际播种面积占需要面积的比例从79%下降到68%。2020年缺口的60%左右，其中主要是大豆进口量大。粮食播面总需求为24.9亿亩，2020年实际仅17.5亿亩，若补齐大豆播面缺口，势必压缩其他粮食播面，一定会威胁粮食总产量。此外，我国年生产可食植物蛋白的自给率逐年下降，由2008年的80%下降到2020年的60%左右，2020年缺口达40%，补齐缺口会影响粮食安全。而蛋白质自给率的下降是由于进口大豆、蛋白饲料和肉奶、水产品的结果。把这些都折成植物蛋白，2020年我国消费植物蛋白2200万吨，实际生产仅1300万吨，约占60%，缺口达40%，补齐这个缺口也会影响到粮食产量。

齐成喜认为，目前我国粮食生产离吃得好还有很大差距。发达国家吃好的标准是600—800公斤/人，根据粮食增长的趋势和人口预测，2035年按人均600公斤计算，2050年按800公斤计算，2035年和2050年我国粮食需求分别是1.6万亿斤和1.8万亿斤，自给率分别是91.2%和90.7%，自给率略有下降。

齐成喜提出，要保证支持粮食政策不变、粮食投入持续增加、粮食播面持续扩大，实施“藏粮于地”。“要努力把粮食播种面积自给率提高到85%以上，严守18亿亩耕地红线，稳定增加10亿高标准农田投入。”

齐成喜同时建议加强精耕细作和现代科技结合，提高粮食产量，实施“藏粮于技”。扩大双季稻、三季稻等，提高复种指数，扩大南方草山草地种植牧草规模，提高机械化、标准化、精准化和智能化水平，提高良种应用和更新率，提高粮食单产水平。

“要扩大粮食生产规模，实施精准补贴，提高种粮效益和农民种粮积极性。”齐成喜提出要实施“藏粮于民”：大力发展家庭农场提高粮食规模效益，优化种植结构增加单位效益，实施粮食生产精准补贴政策，提高粮食市场竞争力，吸引更多资源投入到粮食生产，持续增强粮食生产能力。

培育粮食经销国际化龙头企业，建立稳定畅通的流通体系和粮食储备体系，实施“藏粮于市”。齐成喜说，改变由ABCD四大粮商操纵市场的局面，培育我国自己的国际化粮食企业，建立完善粮食交易市场和地方、家庭粮食储备体系，有效应对粮食安全问题。

“实施粮食外交，在国外建设粮食生产基地，实现‘藏粮于世界’。”齐成喜建议，要建设国外粮食生产基地，解决欠发达国家和地区粮食问题，稳定国际粮食市场，间接保障我国粮食安全；要把粮食基地建设列入外交援助计划，制定补贴政策，鼓励建设“国际粮仓”。

大连市政协：

四年促成银企签署合作资金42.07亿元

丁莹莹 本报记者 吕东浩

大连市政协8月10日召开“支持委员企业发展银企对接会”，促成3家银行与9家企业当场签约。至此，近四年，市政协共协调金融机构与委员企业达成战略合作协议7.32亿元、授信34.75亿元。

十三届大连市政协以来，立足专门协商机构的职能定位，积极探索“政协搭台、银企对接”的互信共赢模式，通过搭建全方位、多层次、常态化的融资对接平台，为委员企业架起快速便捷的“融资桥梁”，助力企业渡难关、谋发展。

精准调研发现问题

大连市政协调研发现，在地区经济发展受多重因素影响的背景下，本市企业特别是中小微企业融资难融资贵的问题日益凸显，有的餐饮、文旅、外贸等委员企业资金周转困难，保生存、促就业压力加大，或正值结构调整、转型升级关键期，项目资金需求缺口大，如市政协委员所在的大连雨生集团面临2000万元至3000万元的融资需求、大连北方森源电器有限公司急需普惠e贷支持……同时，金融界委员也普遍反映，银行业同样信贷压力大、效益下降。针对这些结构性矛盾，大连市政协选择“小切口、大视野”，以委员所在金融机构和企业为抓手，精准推动银企对接，探索破解融资难融资贵的有效路径。

协调各方研判问题

大连市政协注重发挥市政协经济委、农业和农村委等专委会的基础作用，从全体委员名册中筛选出由政协委员担任主要负责人的62家企业，将委员姓名、企业名称、委员联系电话等整理成册，采取实地走访、问卷调查、网络沟通等多种形式，分类汇总委员企业资金需求清单，及时提供给相关金融机构和金融主管部门。在此基础上，协调市金融局、市工商联、金融机构和部分企业等四方召开“增进银企互信，促进民营企业发展”专题座谈会。会上，金融管理部门重点解读大连市帮扶企业的最新融资政策和相关信息；市工商联重点介绍支持民营企业发展的发力方向；金融机构详细介绍信贷渠道、结构、手续、服务和相关金融产品；企业就经营状况、资金需求等做出说明，便于金融机构有效对接企业需求，提供“点对点”、零距离、保姆式优质金融服务，形成有智出智、有资出资的工作合力。

广泛协商解决问题

在初步达成银企对接意向后，由市政协相关专委会负责合作项目作进一步分析，一企一策推动项目落地，随后汇总情况提交市政协主席会议审议，对召开银企对接会作出安排。银企对接会邀请市政府主管部门、金融机构和相关企业负责人参加，现场举行银企合作集中签约仪式。对接会后，市政协专委会对口负责跟踪落实，建立金融机构与企业的“热线”联系制度，及时发现解决问题，切实提高项目履约率和资金到位率。