

把群众诉求放心上解决好

——锦州“12345”热线创新机制持续提升服务效能

在2025年辽宁省政务服务职业技能大赛中,锦州市“12345”热线平台代表队在全省37支队伍中脱颖而出,荣获团体第二名。这份荣誉的背后,是这条热线运行6年来累计受理群众诉求超263万件、办结率99.7%的坚实支撑。

“我们每天接听近2000通电话,每一通都是群众最真实的期待。于我们而言,城市地图就刻在脑子里,政策要点必须张口就来,这份工作拼的是专业,更是用心。”载誉归来的一线金牌话务员苑思杨如此感慨道。

2018年6月,锦州市在全省率先整合137部政务服务热线及21个网络渠道,打造“12345”政务服

务便民“总客服”。如今,平台已织就一张覆盖市、县、乡、村、网格五级,联通2120家单位的服务网络,形成了从受理、派单到办理、回访的闭环管理体系。

机制创新是提升服务效能的引擎。锦州市建立“高位推动”机制,推动各级领导干部走进热线接听席,“零距离”聆听民声。今年4月,市委主要领导在接听电话时得知义县张家堡镇榆树屯村河套存在垃圾倾倒问题后,当即批示要求专项整治。据参与现场接听的的话务员王美回忆:“领导当时就说,‘群众身边的环境不是小事,必须立刻行动,而且要举一反三,形成制度。’”问题当日解决,随后该县

出长效机制,对671名领导干部落实包村责任。截至目前,平台已有87位主管领导现场接听并推动解决877件诉求。

针对紧急民生诉求,平台打破层级壁垒,构建起联通200余家单位的“即时外呼网”。2024年11月,凌海市的关女士家中燃气报警器提示漏气,话务员一键外呼至住建局,工作人员10分钟内上门处置完毕,“电话直接打到我这儿,情况紧急,我抓起工具包就出发。这套机制省去了层层转派的时间,是在和风险赛跑。”当时出勤的凌海市住建局工作人员坦言。2025年以来,2381件紧急诉求通过这一机制得以“接诉即办”。

在重点时段,“驻在直办”机制确保响应零时差。每逢供暖季、高考期等,相关单位业务骨干便会进驻平台现场办公。今年3月,凌海市派驻人员接到反映拖欠养老服务项目工资问题后,立即协调,仅用两天便将70万元款项拨付到位。

为推动干部作风转变,锦州市创新“纪诉联动”机制,纪检监察机关选派干部进驻热线。一名曾在平台接听热线的年轻纪检干部深有感触:“当你直接听到群众的焦虑甚至无奈时,那种推动问题解决紧迫感是完全不同的。这让我们监督的靶心更准,也倒逼责任落实。”今年9月,有外地游客反映站前旅游专线发车不规范问题,锦州市纪委随

即督导责任单位整改,优化了线路设置,增派指引员。在整治静态停车乱象行动中,平台还牵头组建多部门联合工作组,通过多平台数据联动,高效解决1165件停车问题。

面对百姓更高期待,锦州“12345”平台持续自我革新。“平台的初心是‘为民服务’,核心是‘群众和企业满意’。我们的目标是从‘接得住’到‘办得好’,实现从量变到质变的跨越。”锦州市数据中心主任王一楠表示,下一步将着力打造“5187”涉企专线,让“12345”不仅是民生热线,更成为护航企业发展的“总枢纽”,以更快速度、更准分派、更实办理,持续搭建政民“连心桥”。

义县实施“智力领航”行动

本报讯 人才为翼,科技为基。今年以来,义县深入实施“智力领航”行动,推动人才、科技与企业深度融合,为产业高质量发展注入新动能。

高位统筹聚合合力。义县县委人才工作领导小组系统推进人才、科技、企业发展一体化,建立县领导联系优秀人才制度,31名县领导一对一对接服务31名专家。同时整合创新创业“百千万”工程、产学研联盟建设、科技特派员等工作资源,出台《义县科技创新发展行动计划》与“义兴人才”系列政策,为企业引育高层次人才提供有力支撑。

精准对接搭桥梁。通过全链条摸排企业发展需求,累计征集诉求150余条,梳理科技成果转化及高层次人才需求74条。聚焦循环经济产业,组建专家智库并与9名专家签署引进协议,同步引入省级科技特派团3个,科技特派员35名。积极搭建校企合作平台,推动沈中电器、重型水泵等30余家科技型企业与省内外高校开展产学研合作。

成果转化提效能。行动开展以来,16家重点企业与16名专家精准对接,联合实施合作攻关项目23个,申请专利24项,建设研发平台4个,培养专业人才41名,实现成果转化收益185万元。这一系列举措有效延伸了机电新装备、冶金新材料、循环新经济三大主导产业链,为产业发展筑牢科技与人才根基。

未来,义县将持续深化“智力领航”行动,不断优化创新生态,以人才引领驱动县域经济高质量发展。

辽沈战役纪念馆构建“数据—遗骸—形象—精神”四位一体守护体系

“复活”英烈

核心提示

今年5月,辽沈战役纪念馆与华大集团达成开创性战略合作,共建全国首个辽沈战役烈士DNA数据库,并首次尝试利用人工智能(AI)技术,依据相关数据与历史信息,复原烈士的体貌特征,让英雄的形象从沉默的名字和史料中“鲜活重生”。

未来,公众或可通过线上平台或纪念馆的VR体验区,“遇见”拥有清晰容貌、更具生命温度的英烈。这不仅是对烈士亲属跨越时空的告慰,更是利用前沿科技破解历史留白,让红色记忆可感可亲、直抵人心的全新探索。一项以“数据—遗骸—形象—精神”为核心的立体化守护体系正在形成,让英雄不朽,让记忆永续。



辽沈馆调研团队工作人员实地走访烈士纪念设施。

万里跋涉 数字筑档补青史

2021年,一项宏大而艰巨的工程在辽沈战役纪念馆(以下简称“辽沈馆”)启动。面对主要依据——1992年编印的《东北解放战争革命烈士英名录》中存在的记录不完整、信息有误、安葬地缺失等问题,辽沈馆决心为历史“补白”。

“建立一套完整的烈士电子档案,是我们对历史、对先烈、对烈属必须做出的交代。”辽沈战役纪念馆党委书记、馆长刘晓光道出了启动这项工程的初心。

这是一场与时间赛跑的追寻。2021年7月至2025年7月,辽沈馆调研团队累计行程超过4.4万公里,实地走访黑吉辽全境、冀蒙的部分地区约390处烈士纪念设施。通过查阅旧档案、与当地退役军人事务部门及群众深入访谈,采集超过1.36万张烈士及纪念设施照片,整理出3.9万余条烈士信息。工作人员对海量信息进行严谨校对、梳理与确认,逐一录入系统。

截至目前,这个全国首个东北解放战争革命烈士信息查询系统已收录有名烈士信息61868条,无名烈士信息34210条,为7937位有名烈士明确了安葬地信息。系统兼具查询、缅怀、教育功能,公众可通过姓名、籍贯、牺牲时间等多维度检索,查看烈士生平事迹,



赵洪海烈士的外甥孙宋伟滨来到东北解放战争烈士纪念碑前祭奠。

本版图片由辽沈战役纪念馆提供



工作人员在东北解放战争烈士纪念碑上为烈士补刻英名。



解放锦州烈士陵园工作人员为烈士遗骸进行登记。

并进行网上祭扫。它不仅是一个数据库,更是一座跨越时空的“数字纪念碑”。

科技赋能 基因解码识英魂

随着查询系统汇集的信息日益庞大,如何为那些已无法通过传统方式确认身份的无名烈士“验明正身”,成为新挑战。

2024年,辽沈馆在锦州市退役军人事务局支持下,与专业司法鉴定中心协作,开启了一项开创性工作——对烈士遗骸进行DNA检测。

科研人员以2022年寻获的15名锦州攻坚战无名烈士遗骸为样本,运用大规模平行测序技术,检测了DNA序列218个STR位点、142个SNP位点和3个线粒体高变区。他们克服遗骸年代久远、DNA降解严重等困难,初步建立了稳定的实验方法学,不仅为后续烈士寻亲提供技术依据,也为建设更高精度的烈士信息库奠定了基础。

正是基于这样的科技探索,

今年辽沈馆与华大集团旗下深圳华大法医科技有限公司签订了战略合作协议。

“我们与辽沈馆将整合先进的基因检测技术与‘四库合一’高通量测序技术。”华大集团首席执行官尹烨在签约时阐释了合作的深层目标,“在通过基因数据开展寻亲工作的同时,尝试利用AI人工智能技术模拟烈士的体貌、声音,让英烈们的形象更加鲜活地呈现在世人面前,并永远被铭记。”

这意味着,未来的烈士信息查询系统将不仅仅是文字和照片的档案。AI可以推演并生成烈士大致的面部特征、身高体型。结合历史影像资料与亲属面貌信息,甚至可以模拟出可能的声音特质。在纪念馆的VR体验区或线上平台,公众或将能“遇见”一位位有具体容貌、有生命温度的英雄,聆听他们的故事。

将AI技术嵌入系统,对烈属而言,是跨越时空的“相见”;对历史研究者,是更立体的人物研究素材;对青少年及社会公众,这种高度可视化、可交互的呈现方式,

能极大消解历史的距离感,让爱国主义教育与红色传承变得可感、可亲,从而真正深入人心。

血脉归途 77年记忆永续

科技与档案是冰冷的,但它所连接的情感与记忆却无比炽热。查询系统最根本的价值,仍在于连接那些被战争阻隔的血脉。截至目前,系统已成功为超过500位烈士寻找到亲人,并在烈士名录墙上为14位烈士补刻英名。

山东籍烈士赵洪海后人的寻亲故事,便是其中最深刻的注脚。1948年10月,年轻的战士赵洪海牺牲在惨烈的塔山阻击战,安葬之地成为家族70余年的谜团。其胞兄赵鸿济,于1950年牺牲在抗美援朝战场,安葬于沈阳抗美援朝烈士陵园。“一门双忠烈”,却天各一方。

转机发生在2021年11月2日,查询系统上线的第二天。赵洪海烈士的外甥孙宋伟滨,在系统中输入亲人的名字,瞬间看到

了“塔山阻击战牺牲”的记录。今年五四青年节,宋伟滨来到东北解放战争烈士纪念碑前,将脸颊紧贴在“赵洪海”的名字上,带来了家乡的馒头、饺子和苹果,告慰了祖母毕生的遗愿。这场迟到了77年的祭奠,因查询系统而得以实现,忠魂终得归处,家族记忆得以完整。

从跋涉万里采集信息,到构建数字查询系统,再到引入前沿基因科技,辽沈馆的烈士褒扬工作,正以“科技+人文”的双翼,不断打破时空壁垒。“技术的终点不是寻亲成功本身,而是让记忆永续。未来,当AI技术让更多烈士的容颜重现时,我们今天的所有努力,将被赋予更深远的意义。”刘晓光说。

如今,辽沈馆的烈士褒扬工作,正构建起一个“数据—遗骸—形象—精神”四位一体的立体守护体系。它守护的不仅是一个个名字、一段段历史,更是中华民族慎终追远、尊崇英雄的精神血脉。当英烈的面容穿越时空与我们“对视”,更多沉睡于历史尘埃中的英烈故事,将被唤醒、被铭记。

锦州公共数据资源授权运营办法出台

本报讯 日前,锦州市正式印发《锦州市公共数据资源授权运营管理办法(试行)》(以下简称《办法》),旨在深化数据要素市场化配置改革,规范公共数据授权运营活动,加快推动公共数据社会化应用。

《办法》明确,公共数据授权运营坚持安全与发展并重,在依法保障国家安全、社会公共利益及保护国家秘密、商业秘密和个人隐私的前提下,优先服务公共治理与公益事业,并积极支持金融、农业、医疗、交通、教育、文化等数据增值潜力显著的重点领域发展,实现安全与发展的双向赋能。

为构建规范高效的运营体系,《办法》要求建设统一的公共数据运营平台作为服务通道,整合已建渠道。平台将采用数据沙箱、隐私计算等技术,搭建可信授权认证与安全流通环境,确保全过程可记录、可审计、可追溯。同时,《办法》鼓励多元主体对已交付的公共数据产品进行合规再开发,以促进数据融合与价值提升,并明确禁止运营机构滥用市场地位或从事垄断行为。

数据安全是授权运营的生命线。《办法》确立了“谁采集谁负责、谁负责谁使用、谁管理谁负责、谁运营谁负责”的全链条责任体系。运营机构需设立数据安全责任人,建立常态化监测、评估、应急机制,并加强对合作方的安全监督。数据提供部门需强化源头质量管理与分类分级保护。此外,供水、供气、供热、供电、公共交通等公用企业的公共数据资源开发利用,也可参照本办法相关程序执行,在维护公共利益与企业合法权益的同时,接受监督。

本版稿件由本报记者白复海采写