

成立近20年的本报新闻热线历经风雨初心不改——

# 排忧解难 力铸民生“暖心线”

我市12345政府热线开通于2008年1月1日,已成为一头连着党和政府,一头连着千家万户的桥梁。成立近20年的本报新闻热线是政府热线联盟单位,今年以来先后参与300多件热线诉求处置,结合为民办实事项目,积极履行媒体职能、主动发挥舆论力量。昨天,本报在记者节再度回眸走过的一路风雨、付出的一路真情。



政府热线工作人员向本报提供信息。



消防部门展开救援。记者周朝晖

## 本报热线助力政府热线—— 帮助群众解决烦心事

南通市12345政府热线开通于2008年1月1日。13年来,12345以“民情、民生、民心”为导向,在全省率先完成65家部门78条政务服务热线整合,年度服务量由2008年2万件增长至去年200万件。特别是在新冠肺炎疫情发生后,12345政府热线共处置疫情诉求超18万件,日诉求量高峰时段高达4657件。

本报新闻热线是政府热线的联盟联动会员单位,从加盟的那天起,就紧紧依靠政府信息平台,发挥媒体职能和舆论力量,成为协助政府职能部门关注民生、服务大众的“助推器”。

今年以来,本报新闻热线先后参与300多起通过政府热线接处的市民诉求处置,在记者深入各类现场调查走访基础上,通过本报全媒体平台先后报道100多起民生事件,引起政府职能部门和社会各界的关注,有力地促成了相关问题的最终解决或部分解决。

“成员单位的加入,更好地助力政府公共服务平台职能发挥,有力地拓展了团队服务大众、关注民生的高度、广度和深度。在政府热线成立之初,个别职能部门在接到政府热线交办的市民投诉或求助信息时,存在着敷衍、应付和拖延现象。通过65家部门78条政务服务热线整合,十指捏成拳的团队力量不断显现,特别是一些疑难杂症和久拖不决的‘老大难’问题的解决,让市民真正舒心暖心!”政府热线一位工作人员的点评,一针见血地指出“热线联盟”的存在价值和现实意义。

“通过政府热线接处、新闻热线配合,正确舆论引导发挥出一加一远大于二的作用,有效促进了一些社会矛盾的合法合理解决。”市民陈伟的话,说出众人心声。

## 市民的事再小也是大事—— 媒体人提供暖心服务

“非常感谢报社提供的舆论支持!没有你们的帮助,‘天价内衣’事件不可能得到顺利解决。”这是消费者高女士发自肺腑的感言。

家住甘肃庆阳的高女士,从老家来到启东打工,辛苦赚钱养家。

前不久,高女士在启东一家美容店花费3万多元购买两套塑形美体内衣,仅穿两三天衣服就出现损坏,她随后向店家提出退款要求。然而,店主拒不退货退款,高女士无奈之下向政府热线求助。

本报新闻热线通过共享平台了解这一信息后,记者迅速赶赴启东调查事件真相。在掌握确凿证据的基础上,通过南通发布、《江海晚报》及官微报道此事。店主倍感舆论压力,事发两个月后终于退款,本报接着以《“天价塑形内衣”事件经调解终画句号 美容店向投诉女士退款两万》报道事件结果,社会反响良好。

类似之事,不胜枚举。市民的事再小也是大事,媒体人倾情用心当好老百姓的娘家人。

充分利用12345政府热线信息共享平台提供的海量民生资讯,从中筛选、整理、分析有效新闻线索,以缜密翔实的调查,通过客观事实反映市民在社会生活中遭遇的种种烦心事、郁闷事,通过报道引起社会各界和政府职能部门重视,形成客观公正的舆论支持,有力地回应了读者关注的热点事件,本报热线助力政府热线促成了一系列民生问题的逐步解决。

“3·15国际消费者权益保护日”期间,本报新闻热线还通过政府热线提供的相关市民投诉信息,针对各类侵害消费者的不良行为及时进行曝光,用事实说话、用证据佐证,用权威专家声音进行解读,通过市场监督、消协等部门发力解难,有效地维护了市民的合法权益。

## 面对突发事件助民解忧—— 客观报道力促问题化解

“南通报业传媒集团新闻热线记者报道我们小区被淹积水现象后,这个老大难问题在多方联手解决下,相关地下管道得到及时疏通。这样的雪中送炭,市民们太需要了!”家住我市莲花苑小区的居民何斌,谈起台风“烟花”带给他们的困扰,感慨万分。

今年7月,受台风“烟花”过境影响,连日的强降雨致使崇川区城东街道的莲花苑居民小区因排水不畅发生严重内涝,水位最高时已经没过了居民的膝盖,底楼住户几乎家家进水被淹。

政府热线接到居民们反映的小区积水遭淹一事后,本报热线立即予以呼应。记者随即赶往现场实地调查,

在第一时间据实发出《莲花苑遭遇内涝,市政全力排水,当地居民反映小区“逢雨必淹”》报道。莲花苑遭遇的涝灾困扰,在政府热线和本报热线关注和推动解决下,最终获解。

灾害之下,伤害多多。当本报热线通过政府热线获悉城北一高架桥下10多辆机动车受暴雨影响在积水带趴窝后,立即赶赴事发地进行报道,引起有关部门高度重视,火速救援……

除了突发灾害带来的意外不测事件,市民身边一些人为形成的种种困扰之事,本报热线也和政府热线密切合作,一有新闻线索必闻讯而动,履行媒体人舆论支持之责。

市区桃坞路东侧一处污水池出现外溢,无人过问,本报热线据实报道后,难题迎刃而解;南通开发区金海苑居民小区一户人家将楼幢内公共过道私自封闭,影响他人正常生活,本报曝光后,涉事户主主动拆除;多个小区有“僵尸车”长期霸占车位没人管理,居民求助政府职能部门呼吁治理,相关报道推进了“僵尸车”整治的进度和力度……

## 为民办实事项目成抓手—— 本报热线永远在路上

对于南通报业传媒集团新闻热线来说,市民身边围绕的种种热点,就是媒体关注的一系列焦点,也是报人提供有温度、接地气舆论报道支持的着力点,报社真情服务永远在路上!

“这座横跨两地的‘断头桥’困扰当地群众众多时,一直没人出面帮助解决‘出行难’问题!不得已,我们向政府热线和

你们的新闻热线求助。”这是家住苏锡通园区张芝山街道的居民侯小建代表众人道出的心声。

接到相关诉求后,本报记者于5月31日深入实地进行采访,很快发出题为《危桥横跨两地,谁来解决?》的专题报道。文章见报后,很快引起南通市交通局、苏锡通园区张芝山街道和海门区政府的高度重视,多方随后进行协商解决,最后敲定:结合全新的道路交通规划设计,统筹安排涉事桥梁修缮,结合为民办实事工程,切实解决群众遭遇的出行难!一座“烦心桥”,成了政府和群众之间的“连心桥”!

诸如“断头桥”“坑洼路”之类涉及市民身边的出行之扰,本报配合政府热线参与解决的一系列热点难题,不下数十例。在本报热线的互动配合下,公交多条线路也顺应民意,先后作出线路调整,更好地提供便民服务。

我市一地数十亩农田被挪占改作他用,经村民投诉政府热线、本报及时参与调查后,这一违法行为得到纠正;受疫情等因素影响,我市一些建筑企业欠薪问题突出,本报热线通过舆论报道及时介入,为数十名农民工讨回欠薪100多万元……

房屋纠纷、商业欺诈、医患矛盾、购车陷阱、破坏绿化、污染环境、老人走失、千里寻亲……通过本报热线和政府热线协助政府职能部门发力,形形色色的投诉维权和求助事件皆有回音,也由此成为服务民生的“暖心线”和“连心线”!

本报记者周朝晖 俞慧娟  
本报实习生吴迪

## 崇川区人力资源市场近期招聘会公告

崇川区人力资源市场(崇川区人才市场)为崇川区人力资源和社会保障局下辖公共就业和人才服务机构,市场始终坚持以“就业为本、人才优先”战略为导向,以“服务人才、人尽其才、服务企业、人尽其用”为宗旨,全力为供求双方搭建人力资源交流平台。现将本月网络招聘活动安排公布如下:

举办时间	活动名称
11月10日(周三)	“温暖初冬,助飞梦想”综合性人力资源网络招聘会
11月12日(周五)	“温暖初冬,助飞梦想”综合性人力资源网络招聘会
11月17日(周三)	“温暖初冬,助飞梦想”综合性人力资源网络招聘会
11月19日(周五)	“温暖初冬,助飞梦想”综合性人力资源网络招聘会
11月24日(周三)	“温暖初冬,助飞梦想”综合性人力资源网络招聘会
11月26日(周五)	“温暖初冬,助飞梦想”综合性人力资源网络招聘会

联系电话:0513-85128708 传真:0513-55082242

网站:www.js365job.com 举办时间:上午8:30—11:30



微信号:ntcchr