

“12345”回应市民咨询、协助职能部门处理群众投诉，化解百姓身边烦心事和为难事——

# 热线驱动，职能部门“亮新风”

南通市政府热线“12345”坚持“7×24小时”全天候不间断运行，新春佳节期间同样“不打烊”，精准高效回应市民咨询、协助职能部门处理群众投诉，有效化解百姓身边烦心事和为难事。昨天，记者从南通市12345政府热线了解到，在2022年这个全市“机关作风建设年”，以“热线驱动”为契机，职能部门作风建设将跃上一个新台阶。

春节政府热线“不打烊”——

## 假期受理各类诉求共6407件次

“您好！您的诉求我们已受理。请您耐心等待我们的回复！”

昨天上午，南通市12345政府服务热线的值班接听铃声不时响起。在今年春节期间，政府热线一天也没有“打烊”，接听和受理市民诉求的值班人员每天保持在50人左右。节后统计数据表明，南通市12345政府热线服务平台节日期间共受理各类诉求6407件次，平均日受理量910件次，同比2021年春节增长了40%，服务满意率达97.39%。

令人关注的是，政府热线值班人员接听的来电内容如果按市民诉求类

型来划分的话，那么其中咨询类达2640件、求助类998件、建议类47件，另有举报类721件、投诉类1444件；市民诉求主要集中在疫情防控、工资拖欠、医疗保险、市容管理等几大领域。

与往年烟花爆竹扰民屡有投诉相比，今年受主城区烟花爆竹禁放政策影响，全市烟花爆竹类投诉已下降至个位数；同时，供水、供电、供气等民生保障类诉求也大幅下降，少量突发问题也第一时间依托12345快速联动响应机制得到及时解决，“民有所呼、我有所应”的政府好形象进一步凸显……

认真倾听群众呼声和建议——

## 全平台全渠道受理促尽快落实

人不分老幼、事不分大小，市民日常生活中遭遇的难点和痛点问题，就是政府热线值班人员着力协助有关政府职能部门解决的聚焦点和着力点。在这中间，特别是市民们提出的种种好建议和好点子，值班人员认真倾听、逐一详尽记录，以供有关部门参考、决策、落实。

“建议观音山医院恢复36路公交站点”“建议海门滨海新区齐心桥附近增设公交站台”“建议崇川区政务中心西公交站台安装雨棚”“建议崇川区虹桥二中南侧设置出租车临时停靠点指引牌”“建议南通汽车客运东站增加到上海南站的客运班次”“建议如皋市白蒲镇到南通汽车东站恢复直达大巴”……这些交通出行的市民诉求，值班人员第一时间向南通市交通运输局

通报，职能部门高度重视，一一予以研究落实。至于涉及其他行业的建议，亦及时回复。

与此同时，为排解市民们遇到的供水供电、劳资争议、消费纠纷等一系列麻烦事，政府热线服务平台安排168名服务代表和管理人员，分早、中、夜班和长日班，四班三运转，全平台、全渠道、全方位受理并向职能部门提交市民诉求，力促问题尽快解决。

“从北京返回南通是否需要核酸检测阴性报告？”“南通市区医保卡为何无法在盐城刷卡结算？”“灵活就业人员医保如何补缴？”……针对防疫和医疗大量咨询，热线值班人员依据有关政策和规定，一一予以精准回应。

热线“驱动”促作风转变——

## 职能部门服务民生效率“跃升”

今年是我市“机关作风建设年”。工作作风的转变直接体现在为民解忧解难的意识、能力和水平的提升上。

政府热线交办给各职能部门和单位的一系列市民诉求，成为检验工作作风是漂浮还是踏实的最好“试金石”。

“通州区先锋街道花园村15组的主干道上，堆放着很多垃圾，影响环境卫生。”接到12345政府热线交办的这一村民投诉后，先锋街道调查后立即作出处置意见答复：“我们将长期安排人员进行巡查！”

“崇川区佳期漫小区西侧、盈香路的道路西边，有消防栓漏水！”同样，市水务集团一接到热线转达的市民反

映，就立即派人到现场紧急抢修。

“通州区兴仁镇丁涧庄村社区卫生服务站南侧，有一根电线杆子45度倾斜倒下，存有安全隐患！”事不宜迟，通过政府热线了解此事的兴仁广电站工作人员火速出动，消除风险。

“开发区龙田花苑南门振兴路东侧直行红绿灯不亮！”市公安局接到政府热线通报的市民反映，当即派人检修，将故障信号灯恢复正常。

令人欣喜的是，节日期间市民反映的一系列问题，在政府热线直接有力推动下获得“又快又好”解决，从而促进有关部门和单位作风切实转变，在百姓心中树立起良好的服务形象。

本报记者周朝晖 俞慧娟



新春招聘会

昨天，启东市虎年首场新春招聘会在启东市人力资源市场火爆开场。本次新春招聘会，启东人社部门精挑细选了53家企业的1500多个岗位进场招聘，招聘会共有数千人进场求职，其中552人当场达成就业意向。

记者黄海 通讯员徐柳松

## 返乡子女利用假期陪老人看病 “无假日门诊”守护百姓健康

随着市民健康意识的普遍提升，“正月里看病不吉利”的旧观念被摈弃，不少返乡子女利用假期陪老人看病、体检。顺应这一需求，今年，市区多家医院推出了“专家无假日门诊”和假日温馨服务，真正实现了健康守护“不打烊”。

### 数百名专家坚守“无假日门诊”

通州的温先生是名类风湿关节炎患者，平时他想挂通大附院风湿免疫科主任达展云的号一直挂不上。得知达展云在大年初二上门诊，温先生便提前预约了她的号，“没想到在春节期间能挂上达主任的号，我初二就来门诊做检查，因为有些检查结果当天出不来，我就又预约了今天达主任的号，正好集齐了检查报告请她开药。”7日，再次来到达展云门诊的温先生对节假日专家门诊赞不绝口。

通大附院从今年春节开始常态化增加节假日专家门诊，300名专家为市民服务。据统计，今年除夕至初四，通大附院门诊量达12079人次，较2019年同期增长了57.71%，有效缓解了节后市民就诊的压力。

在市区，实施“无假日专家门诊”的并非通大附院一家。在市三院，春节期间共计开设42个专科门诊，百余名为市民提供优质、暖心的医疗服务。记者注意到，在市三院春节期间坐诊的专家名单中，包括了该院院长、心内科专家陈松，副院长、消化科专家邵建国，副院长、骨科专家孙郁雨等。

### “正月看病不吉利”观念已过时

“平时在家时间少，利用过年的机会多关心父母的身体健康，是子女应该做的。”正月初三一大早，从南京返通过年的马女士就带着腰酸背痛的母亲来到市三院骨科就诊，她认为“正月看病不吉利”是旧观念，有病就得及时看，及时尽孝才是子女应尽的义务。

春节期间，南通六院心内科“心病”患者突增。该院心内科主任医师周晓兰告诉记者，正月初六门诊，她一人就看了100多个患者，“大多数老人都是子女陪着来就诊的。门诊病人从早到晚一个接一个，忙得连喝水的时间都没有。”她说，每年春节前后都是心脑血管病的高发期，潜在因素包括气候寒冷，过多摄入高脂肪、高热量的食物，过节时过度兴奋、严重休息不足等。“像心脑血管疾病尤其不能拖，即便是一过性的黑蒙、胸闷、胸痛也要高度警惕，务必尽早就医排查。”

### 多家医院推出温馨特色服务

大年初二，市六院护理部接到了卢阿姨的儿子发在“互联网+护理服务”平台上的上门护理单。第二天一早，汪湘云护士长便驱车来到患者家。

77岁的卢阿姨4年前查出患有帕金森和高血压，因病情加重，身体每况愈下，长期卧床，不仅需要鼻饲和导尿，还需要定期维护PICC导管。这对于照顾老人的家属来说绝非易事。“我妈现在根本起不了床，我家又住在老旧小区，没有电梯，上下楼很难。”得知春节期间市六院的“互联网+护理服务”依旧温馨在线，老人的儿子第一时间通过手机给母亲下了护理上门服务的单。

春节期间，市区多家医院纷纷推出一系列暖心之举：市三院老年科、全科医学科等科室为住院患者送上康乃馨，让病友们感受芬芳“年味”；“愿身体健康，早日出院”“希望疫情可以早点结束”……肿瘤科、放疗科的医护人员则组织患者将新春心愿写在一张张祝福卡上，并与他们一起将卡片系在绿植的枝头，成为病房里一道风景线。市肿瘤医院领导及社工志愿者看望慰问了住院患者，并向他们赠送了新春福袋，鼓励他们积极配合治疗。

本报记者冯启榕 李波  
本报通讯员傅轩 张凌丽