

提升协同服务效能,助力治理能力现代化

# 12345热线与110同步对接联动

**晚报讯** 记者从市公安局了解到,我市近日出台《市政府办公室关于深化全市12345政务服务便民热线与110报警服务台对接联动的实施意见》(以下简称《意见》)。今年6月底前,全面建立职责明晰、优势互补、科技赋能、高效便捷的市、县两级12345政务服务便民热线(以下简称12345)与110报警服务台(以下简称110)对接联动机制,提升协同服务效能,助力治理体系和治理能力现代化,真正实现“联动联勤解民忧,共建共治保安宁”的总目标。

《意见》明确,12345是地方人民政府受理企业和群众对政府管理和服务的非紧急诉求的便民热线平台,受理范围为企业和群众关于经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的咨询、非紧急求助、投诉、举报和意见建议等。110是公安机关受理处置企业和群众报警、紧急求助和警务投诉的报警服务平台,受理范围为刑事类警情、治安类警情、道路交通类警情、危及人身和财产安全或者社会治安秩序的群体性事件以及其他需要公安机关处置的与违法犯罪有关的报警;公共设施险情、灾害事故以及其他危及人身和财产安全、公共安全等需要公安机关参与处置的紧急求助;对公安机关及其人民警察正在发生的违法违纪或者失职行为的投诉。

根据《意见》,12345

或110通过电话接到明确属于对方受理范围的事项,以一键转接方式转交对方受理。责任单位不明确或者职责交叉的,通过三方通话方式协商确定,协商后仍无法确定的由首接平台受理。如存在危及人身和财产安全、公共安全的紧急情况,由110先行派警处置。对于先行受理、先期处置后需要转办的事项,以及通过互联网渠道接到明确属于对方受理范围内的事项,通过系统推送方式转交。12345接到影响社会稳定的线索,第一时间转交本级110处置。12345成员单位发现矛盾激化、事态难以控制或者涉及违法犯罪的,应联动110派警处置。110接到可能引发违法犯罪特别是暴力事件、个人极端事件的矛盾纠纷时,第一时间派警处置,属于12345受理范围的转交12345,由12345及时将诉求事项转至属地政府和相关职能部门办理,开展联合调处,推动矛盾隐患源头化解。

在现有12345与110对接联动工作基础上,我市还将依托数字政府建设成果,强化云计算、大数据、人工智能等在12345与110对接联动中的运用,通过升级改造现有平台或融合联动指挥平台等方式,建立工单警单在线交互通道,实现双向派单、跟踪督办、反馈回写、智能监管,做到对接事项网上流转、互联互通、全程可溯、闭环运行。

记者张亮 通讯员苏锦安



市110报警服务台。记者张亮

南通体彩热线电话:83512819、81027380

## 三款新春主题票江苏热销 最高中100万送100万

近期,三款体彩新春主题即开票在江苏热销,分别是10元面值的“爱冰雪 一起赢”、20元面值的“瑞兔呈祥”和50元面值“新春大吉”。江苏体彩还针对“瑞兔呈祥”“新春大吉”独家开展派奖活动,最高中100万送100万!

“爱冰雪 一起赢”游戏主题响应“带动三亿人参与冰雪运动”目标,票面展示了人民群众参与冰雪运动的画面场景。该票每张10元,有10次中奖机会,最高奖为25万元。“瑞兔呈祥”共三个场景,延续了生肖系列游戏的设计风格和游戏玩法。该票每张20元,有20次中奖机会,最高奖为100万元。“新春大吉”同样为生肖系列游戏。该票

每张50元,有40次中奖机会,最高奖为100万元。即日起至2023年2月9日,江苏体彩针对两款新春即开票独家开展1800万元的派奖活动。活动期间,对单张彩票兑取面值20元“瑞兔呈祥”游戏100万元、50万元、200元、100元、30元奖级的中奖者,分别派送100万元、50万元、100元、50元、15元的固定奖金。对单张彩票兑取面值50元“新春大吉”游戏100万元、50万元、200元奖级的中奖者,分别派送100万元、50万元、100元的固定奖金。

大家可以走进身边的体彩店选择自己喜爱的品种。

公益体彩 乐善人生

## 体彩情报站

南通体彩热线电话:83512819、81027380

福彩直通车

南通福彩热线电话:85286795

## 申办福彩投注站的朋友们看过来!

想在南通市区开一家福彩投注站该如何申请?只要您符合以下条件就可以啦。

首先,申请人必须是南通市常住户口,年龄在18周岁以上60周岁以下,中专以上文化程度。申请人本人必须直接参与彩票销售工作,连续销售时间不少于4小时/天。可根据自身条件开设国标专营店、普通专营店、双彩店或兼营店。申请的店面与其

他福彩站点步行距离不少于200米,但同一区域(如:同一小区、同一区位)内,为保护老站点利益和可持续发展,不再新增投注站。

申请人须提交本人身份证、户口本、学历证明、结婚证、联系电话等原件、复印件,材料不全不予登记。详情请咨询南通市福利彩票发行中心市场部。

福彩双色球 2元可中1000万



政府热线平台指挥中心  
记者周朝晖

年后上班第一天,记者走进市12345平台——探访群众的“隐形守护神”

作为最直观反映社情民意的“在线总客服”,南通市市域社会治理现代化指挥中心12345平台,在今年疫情防控政策调整后的春节七天长假内,接到哪些方面的市民求助或投诉举报信息?总数多少?和往年春节相比有哪些明显变化?昨天,记者进行了实地探访。

### 接处总量降幅不小

南通全市12345平台汇总的春节七天长假接处咨询、求助、投诉、建议共1.6万多件,低于去年全市2.1万件的诉求接处总量,降幅不小。

“春节期间,市级平台实行四班三运转24小时服务,日均值班65人,同时有20多名备员作为应急梯队,一些员工主动放弃与家人团聚的机会,坚守岗位,以‘接得更快、派得更准、办理得更实、服务得更好’作为标准,将‘事事有交代、件件有回应’的承诺时刻落到实处。”南通电信12345业务支撑中心主任张微微向本报记者介绍。

截至27日24时,全市各级平台运行整体平稳,共受理各类诉求16528件次,日均受理量2361件次,较2022年春节期间下降21.5%;全市平均一次接通率97.99%,在线服务满意率98.71%。数据不会说话,但可感受的是背后的温情。

春节期间,市、县、镇三级指挥中心12345平台值班人员均在岗在位,认真履职,时刻保持高昂的战斗状态,发挥服务大局的积极作用,用实际行动诠释着奋斗和担当。

### 社会热点问题悄然变化

以往每年春节期间,消费纠纷、景区游玩、交通出行、薪资拖欠投诉求助往往较多,可

谓热点。那么,疫情防控政策调整后的这个春节,热点有没有出现新的变化?

“去年春节期间,12345平台接到涉及疫情防控方面的求助和投诉信息1天有300多条,今年1天只有10多条,而且都是咨询类。”业务受理处工作人员康海兵告诉记者,“在这些涉及疫情防控政策的咨询中,大多是了解市区还有哪些核酸采样点、出国出境人员如何进行核酸检测、怎样办理英文版的核酸检测报告等等。”

薪资拖欠一直以来是春节前平台受理的集中点,康海兵介绍,今年南通市委、市政府更加重视该领域问题的解决,市根治拖欠农民工工资工作领导小组办公室强化与12345平台的对接联动,提前预判、未诉先办,同时建立日报告制度,为相关问题的解决提供了强有力支撑。

春节期间,全市国有景区积极落实市政府免费开放政策,但个别景区由于对提前线上预约的宣传不充分、不到位,导致相关投诉成为今年的一个“热点”。“这一问题在初二到初四这段时间集中爆发,平台接获的投诉电话有100多个。”业务受理处工作人员葛夏表示。

### 牢记百姓身边无小事

守护万家灯火、全力保障全市人民平安祥和过节,是12345在线平台工作人员的职

责所在。

“开发区竹行镇老竹东村南八线道路旁,一溜有30多个路灯不亮,影响路人夜间正常通行,请有关部门派员尽快修复!”23日晚,一名夜行市民发现路灯故障后,立即拨打12345在线平台热线电话予以求助。开发区管委会接到12345平台工单后闻讯而动,路灯管理部门火速派出维修人员现场维修,第一时间恢复了照明。

“崇川区板桥新村公交站台旁的消防栓漏水!”“开发区振兴大道与竹波路交叉口往南10米左右公共厕所的男厕洗手台水管爆裂!”“崇川区南园路18号大院6幢304,所属的总下水管堵塞,导致污水外溢!”“光明东村居民家中水管破裂!”……春节期间,市民反映的一桩桩麻烦事、为难事、郁闷事,在政府热线工作人员及时沟通协调下,全都顺利获得解决。

“节日期间,各成员单位均明确专人负责群众诉求的办理工作,相关诉求均能依托协调联动机制第一时间妥善处理。”市指挥中心协调联动处副处长王向伟介绍。

市指挥中心业务受理处处长施筱筱告诉记者,节日期间,全市12345平台服务代表和管理人员坚守在一线,接处快报,为人民群众当好“隐形守护神”。

本报记者周朝晖  
本报见习记者沈佳颖 张园