

去年,全市12345热线按时办结率为100%,企业、群众对政府热线的综合满意率高达99.55%——

# 热线成绩单幕后的特殊群体

去年,南通市12345在线平台积极推动职能部门从幕后站到前台,坚定不移落实回访制,全市12345热线总服务量458.01万件次,按时办结率为100%,企业、群众对政府热线的综合满意率高达99.55%。此外,12345与110双向联动工作经验,还获得国务院办公厅表彰。



## ▶ 化解“漏雨之困”的暖心故事

“多亏12345政府热线多次组织协调、上门察看,也多亏街道相关部门体恤民情及时采取措施,让我家彻底摆脱屋顶阳台渗水的困扰。太感谢了!”昨天,家住我市虹桥新村的孙阿姨说起拨打政府热线后难题彻底获解,满脸漾开的笑容印证了她所说的“心里比蜜还甜”。

虹桥新村是我市建成时间较久的老小区之一,该小区也是我市老旧小区改造锚定的重点地区之一。

“房龄长了,墙体结构自然也老化。”孙阿姨说,“去年11月,居民楼的楼顶进行‘平改坡’改造,不料,施工后阳台渗水问题反而加重,一到

下雨天雨水就顺着裂缝渗透进来,室内屋顶出现明显发霉现象。实在没办法,我只得向12345政府热线求助。”

通过研判机制,南通市市域社会治理现代化指挥中心(以下简称“市域指挥中心”)及时发现并介入孙女士诉求事项,业务受理处明确专人跟踪协调,会同区、街两级指挥中心、街道城建办等单位工作人员,数次到孙阿姨家中现场办公。通过实地会办、动态跟踪,最终将孙阿姨遭遇的“漏水之困”彻底解决。

孙阿姨的烦心事就是政府热线前台、业务受理处、督查考核处等多

部门一个个工作人员的分内事;不管形形色色的为难事有多麻烦和棘手,只要在政策和法规允许范围内,一件件、一桩桩,市民的事再小也是大事,必须尽心尽力去解决。

类似孙阿姨这样通过政府热线相助排忧解难之事,如过江之鲫、不胜枚举。

政府热线前不久通过年报晒出的成绩单,再次对“事事有交代、件件有回音”予以有力的佐证:去年全市12345热线总服务量458.01万件次,按时办结率为100%。此外,12345与110双向联动工作经验,还获国务院办公厅表彰。

## ▶ 一次次回访成督办“压舱石”

“曾经感觉拨打12345政府热线不怎么‘灵’,现在完全不一样,因为政府热线工作人员一次次回访,让我们看到政府为民排忧解难的决心。”昨天下午,记者采访许师傅时,他很是感慨。

“从去年开始,南通市12345在线平台积极推动职能部门从幕后站到前台,成为政策解读的‘宣讲员’、问题解决的‘疏导者’,通过政府热线打通全覆盖、全链条、全过程端口,将每一次回访变成锚定问题、推动难题化解的‘压舱石’。”业务受理处工作人员小葛向记者解密市民体验感在变“爽”的秘诀。

1月24日,一市民通过拼多多平台购买位于通州区川姜镇志南村的南通富盛棉纺织品有限公司生产的枕头,使用后身体瘙痒严重,反映问

题店家不理,无奈之下只得通过政府热线请求职能部门依法责成该公司予以10倍金额赔付。政府热线接获后,及时向市监部门予以转办。

问题通报后处理情况如何?政府热线工作人员在规定时间内对涉事市民展开回访,未料,对方却投诉市监部门不作为!

什么情况?政府热线转而对承办单位、通州区市监部门展开情况核实。通州市监回复:经核查,涉事企业因登记地址无法联系已被列入经营异常名录,并且该单位已迁入海门区海门街道补南村,因管辖职能发生变动决定不予受理,建议消费者向海门区管理部门投诉举报。

涉事企业变更厂址,市民难道就投诉无门了?政府热线转而对海

门区市监部门展开核实。

海门区市场监督管理局城区分局回复:消费者投诉发生时厂家地址未变更,仍在通州区,处理单位同样也应该在通州区,建议转至原处理单位处理。

“这起消费纠纷因前期涉及两地市监部门,市民在回访中明确对‘踢皮球’表示不满意,我们提请市市监局做好业务指导,并指定县级承办部门做好群众沟通工作,消费者终于满意。”小葛说,“双向奔赴”的一次次回访,压实方方面面责任,促成矛盾最终化解。

记者在解析12345政府热线年报的一系列亮点时注意到,企业、群众对政府热线的综合满意率高达99.55%!这一数字,与政府热线坚定不移落实的回访制密不可分。

## ▶ 她们的青春如“繁花”在绽放

“在全省首届政务热线职业技能大赛中,南通政府热线工作人员取得佳绩。”这是新近推出的政府热线年报成绩单中吸睛文字之一。

在南通12345在线平台,涉及受理、转办、回访、督办等多个服务环节。市民们通过看不见的电波接触最多的则是前台受理。他们形形色色的诉求,由热线接线员认真倾听、详细记录、仔细整理、先期解答。目前,172名接线员中大部分是女性,平均年龄30岁。

政府热线年报成绩单还向社会公众披露了这样一个信息:仅市民关于政策咨询的回复率,热线接线员的在线答复率就高达80%以上!这意味着,热线接线员们对包括市民关心的医保、社保、公积金、工伤保险等政策法规掌握和运用程度极为娴熟。

然而,就像人们所说的“你看见的只是繁花绽放的璀璨,看不见的却是日积月累的努力。”一串串数字展现的佳绩背后,是172名热线接线员日积月累付出的汗水和心血。

“我相信,所有的付出都有回报!”去年8月至9月代表小姐妹们参加省市技能比赛,获得佳绩的热线平台值班主任丁煜笑着对记者说,“在我们接线员队伍中,比我优秀的同事多得是!”

别看丁煜个子高高如同模特儿,她在工作中同样不甘落后争当榜样。入职3年来,她勤奋好学,从普通热线接线员迅速成长为业务技能排头兵。特别是每遇冰冻雨雪恶劣天气,作为班组长和优秀员工的她总是主动申请进驻单位夜班值守,主动支援一线,积极参与处置突发敏感诉求,快速联动部门为企业群众纾困解难。

“去年,南通12345在省市县联动、助力营商环境优化、平台整体提质增效、数字科技赋能等方面取得一定成果,但对照‘全省领先、全国一流’目标,在集中敏感诉求实时预警研判、承办单位办理成效跟踪和闭环管理、数智赋能市域治理等方面还存在薄弱环节。为此,我们将以人为本,推动平台转型高质量发展。”采访中,业务受理处负责同志向记者表示。

本报记者周朝晖 奚柯柯

本报实习生庄姝

# 更俗剧院

3月17日19:30——黄梅戏《祝福》

## 最新演出信息

动画《熊出没·逆转时空》

阮经天、袁富华主演《周处除三害》

达科塔·约翰逊主演《蜘蛛夫人:超感觉醒》

雷佳音、马丽、赵丽颖主演《第二十条》



扫二维码关注更俗剧院微信公众平台,获取更多电影演出信息。

更俗剧院新官方网站 <http://www.ntgsjy.cn/>

售票热线:85512832 服务监督:85528668

## 福彩直通车

南通福彩热线电话:85286795

# 新年“开门红”南通购彩者喜获42万奖金

2月20日晚,中国福利彩票双色球游戏第2024018期开奖,南通市一购彩者凭借一张“7+2”复式票喜中4注二等奖,24注四等奖,奖金总计422248元。

中奖的幸运站点是位于南通市崇川区江通路674号桥鸿建设的32060142号福彩投注站。据了解,中奖者钟女士购买双色球游戏已有多年,一直保持着对双色球的热情,是

一个地道的福彩老粉丝。对于购彩经历,钟女士讲道:“很多年前就开始买双色球,无论是机选、守号、胆拖还是复式等多种选号方法都尝试过,最常用的还是复式投注法。基本上我会买组复式票号码守个10期,如果没有中奖我就再换组号码继续守号,这次的中奖号码我才守了8期,没想到一过完新年就中了个二等奖,真是好运当头啊!”

福彩双色球 2元可中1000万