

## 2023 年全省政务热线年度工作会议在通召开 推动12345平台实现三大转变

本报讯（记者张亮）13日-14日，全省政务热线培训与2023年全省政务热线年度工作会议在我市召开，来自省市县三级12345在线平台、省级机关相关成员单位及全国知名高校专家学者近200人参会。省政务服务管理办公室党组成员、副主任张旻主持会议并作报告，市委常委、常务副市长陆卫东出席会议并致辞。

培训会上，清华大学、中山大学教授围绕政务热线数据治理和应用作专题讲座。省政务办就一

体化平台建设、年度报告、热线百科进行培训，与会人员实地参观了市域指挥中心（12345平台）。

年度工作会议强调，今年全省政务热线要推动由主要服务民生向服务民生和发展并重转变、由话务员服务型向公务员政策宣讲型转变、由解决个体诉求为主向更好维护公共利益转变。会上就尚贤人才热线、12393与12345整合、110与12345双向联动等进行部署，我市作“融合打造‘12345+’协同治理体系”经验交流发言。

## 南通公民具备科学素质比例16.1% 比2020年提高2.1个百分点

本报讯（通讯员徐言 记者王玮丽）记者昨日从市科协获悉，中国科协公布了2022年中国公民科学素质抽样调查结果，南通公民具备科学素质比例达到16.1%，比2020年提高2.1个百分点，超过江苏省平均值15.89%，继续领跑苏中苏北。

公民具备科学素质是指崇尚科学精神，树立科学思想，掌握基本科学方法，了解必要科技知识，并具有应用其分析判断事物和解决实际问题的能力。提升科学素质，对于公民树立科学的世界观和

方法论，对于增强国家自主创新能力和文化软实力、建设社会主义现代化强国，具有十分重要的意义。2022年中国公民科学素质抽样调查经国家统计局批准，国家统计局社情民意调查中心执行，调查结果由中国科普研究所与社情民意调查中心共同完成。

近年来，得益于持续高质量的科普输出，南通公民具备科学素质比例稳步快速攀升，从2015年的8.5%到2019年的12.4%、2020年的14%，一路升至2022年的16.1%。

### 加快建设农业强国 推进农业农村现代化

（上接A1版）

文章指出，全面推进乡村振兴是新时代建设农业强国的重要任务。“三农”工作重心已经实现历史性转移，人力投入、物力配置、财力保障都要转移到乡村振兴上来。总的要求仍然是全面推进产业、人才、文化、生态、组织“五个振兴”。

文章指出，要依靠科技和改革双轮驱动加快建设农业强国。建设农业强国，利器在科技，关键靠改革。必须协同推进科技创新和制度创新，开辟新领域新赛道，塑造新动能新优势，加快实现量的突破和质的跃升。

文章指出，要大力推进农村现代化建设。农村现代化是建设农业强国的内在要求和必要条件，建

设宜居宜业和美乡村是农业强国的应有之义。要一体推进农业现代化和农村现代化，实现乡村由表及里、形神兼备的全面提升。

文章指出，要加强党对加快建设农业强国的全面领导。全面推进乡村振兴、加快建设农业强国，关键在党。五级书记抓乡村振兴是党中央的明确要求，也是加快建设农业强国的有效机制。要健全村党组织领导的村级组织体系，把农村基层党组织建设成为有效实现党的领导的坚强战斗堡垒。

文章强调，农业强国，是拼出来、干出来、奋斗出来的。要铆足干劲，全面推进乡村振兴，加快农业农村现代化步伐，为加快建设农业强国而努力奋斗。

### 牢牢把握新征程上江苏工作总要求总目标总蓝图 不断为强国建设民族复兴伟业添砖加瓦增光添彩

（上接A1版）深刻认识到，在高质量发展上走在前列是总书记着眼现代化建设全局赋予江苏的重大任务，是当前和今后相当长一个时期江苏发展的总目标；深刻认识到，建设“强富美高”新江苏是我们要不断赋予新内涵、展现新形态的实践指引，是推进中国式现代化江苏新实践的总蓝图。我们要深刻领悟总书记赋予江苏工作的总要求、总目标、总蓝图，使之成为全省上下的共同思想基础和奋斗追求，成为推进中国式现代化江苏新实践的主旋律、最强音。

信长星强调，学习把握全国两会精神，贯彻大会部署安排，要深刻理解把握过去五年党和国家事业取得的举世瞩目重大成就，深刻理解把握党中央对今年各项工作的科学安排，深刻理解把握产生新一届国家机构和全国政协领导人员的重大历史意义，深刻理解把握国家机构改革和立法法修改的重大深远影响，特别是要深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，紧跟总书记奋进新征程、建功新时代。

信长星指出，高质量发展是全面建设社会主义现代化国家的首要任务，“走在前列”使命特殊、责任重大。要立足现有基础和优势，明确努力方向和重点，更有针对性地补短板、强弱项、固底板、扬优势，确保总书记重要讲话和全国两会精神在江苏落地生根、开花结果。要牢牢把握“四个必

须”的明确要求，完整准确全面贯彻新发展理念，更好统筹质的有效提升和量的合理增长，坚定不移深化改革开放、深入转变发展方式，以满足人民日益增长的美好生活需要为出发点和落脚点，确保始终在正确轨道上推动高质量发展发展。要全面落实“四个走在前”的重大任务，坚决扛起在国家科技创新格局中勇担第一方阵的使命，更好发挥在构建新发展格局中的重要作用，支撑作用和示范引领作用，高水平建设农业强省，推动基层治理和民生保障取得扎扎实实成效。要牢记“国之大者”，围绕人才集聚、太湖治理、发展新时代“新农人”、培养拥有“四个自信”的中国特色社会主义建设者和接班人、正确引导民营经济健康发展高质量发展等总书记关心关注的重大问题，谋深谋细、抓紧抓实。要扎实抓好开局之年各项工作，树立大抓当前的意识，持续巩固经济运行稳中向好的态势，确保实现全年目标，争取更好结果。

信长星强调，要坚决扛起全面从严治政党首先提出地的重大责任，以永远在路上的清醒坚定，推动全面从严治党不断走向深入；以政治建设为统领，切实加强换届后领导班子建设；以问题为导向，深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育；全面加强党对新时代人大和政协工作的领导，不断筑牢江苏现代化建设的坚强政治保障。

（上接A1版）要坚持协调发展，深化跨区域融合、江海联动，加快建设长三角一体化发展重要支点，更好服务构建新发展格局。要坚持绿色发展，坚决守住生态环境质量“只能更好、不能变坏”的底线，加快建设美丽南通。要坚持开放发展，放大“南通好通”优势，更大力度“走出去”“引进来”，加快建设双向开放枢纽。要坚持共享发展，着力推进富民增收，不断提升基层治理水平，解决好群众的急难愁盼，一体推进农业现代化与农村现代化，加快建设幸福宜居家园。

吴新明强调，要敢为善为，确保习近平总书记重要讲话和全国

## 我市融合打造“12345+”协同治理体系—— 当好“总客服”，牵起为民服务暖心线

一条热线，情牵两头。12345热线既是群众冷暖的“晴雨表”，也是政府工作的“体检单”。

探索“共治、善治、法治、智治”的发展新路径，我市融合打造“12345+”协同治理体系，做优为民服务“总客服”，办好政务服务暖心线。“12345，有事找政府”已成为江海大地便捷畅通民意诉求表达的重要渠道，展现政务服务水平与效能的金字招牌。

14日，南通12345工作经验在2023年全省政务热线年度工作会议上分享交流，受到与会嘉宾关注。

### 整合力量，协同治理高效化

市民张先生开车经过江海大道时，发现路面上有玻璃碴。拨打110后，问题很快得到处理。过去，这类非警务警情，需要和相关部门对接，处置效率并不高。而现在，110接警服务平台及时将信息同步至12345平台，通过双向联动机制，提醒职能部门快速处置，并及时对群众作出反馈。

协同联动，应急快处扁平化。今年，我市在全省率先全域推进12345与110平台双向联动。12345或110接到明确属于对方受理范围的事项，均可通过在线一键转接信息共享，联动联勤解民忧。同时，分级联动响应机制进一步完善，一级联动单位由应急管理、公安、卫健、交通、城管、生态环境、住建、市政园林、供电、燃气、水务等部门(单位)组成，实行24小时实时响应，需派员赶赴现场处置的，30分钟内到达现场。

政府力量，坚定协同治理“主心骨”。市政府办下发《不作为投诉处

置办法》，强化办件跟踪督查。12345在开设“一企来”“尚贤人才”专席基础上，设立机关作风和监委“十大领域行动”专区专席。市考核办、营商办将12345办件情况纳入全市高质量和营商环境考核，提供效能支撑。

社会力量，扩充协同治理覆盖面。我市设立人大代表、政协委员12345工作站，联合复旦大学、南京大学等高校打造研究基地，并从社会各界选取代表组成特邀监督员，监督服务质量。

### 建强“大脑”，协同架构系统化

打造善治指挥链，画好共治同心圆。2020年，我市举全市之力、集全市之智，建成运行全国首家市域指挥中心，形成1个市级中心统揽全局、10个县级中心实战指挥、96个镇级中心一线处置的现代化联动指挥体系。构建以指挥中心为枢纽、12345为主脉、网格化为底座、大数据为支撑的体系架构，职能清晰、权责统一、服务高效，倾心为民解忧。

打通各职能部门之间的壁垒，全市聚合力量，推进“一体联管”。市级15家重点监管部门常驻市域指挥中心，实行“指挥长负责制”，对发现的问题现场会商、派单交办，有效破解职能交叉、监管盲区、权责脱节等难题，确保事事有人办、件件有回应，各类疑难复杂事项办结率100%。

为了企业群众诉求表达更便捷，我市整合12345、数字城管、全要素网格等受理渠道，开通“南通百通·掌上12345”随手拍服务通道，为市民提供掌上诉求反映渠道，同时开展优秀诉求奖励活动，营造“人

人参与社会治理、人人争当信息员”的浓厚氛围。紧盯问题实际解决率和群众合理诉求满意率，南通12345制定“1+10”实务规范和实施细则，健全完善阶段性办结、首问负责、兜底办理等业务规范，并开展提质增效“回头看”活动，从群众不满意的工作入手，深入分析原因，完善出台组合式、精细化配套制度措施，推动问题即知即改。

### 数据赋能，协同运行智能化

2月20日，市域指挥中心扬尘智慧管控系统发出预警并通过视频显示，南通某学校综合楼扩建项目施工工地现场存在扬尘浮起现象。预警信息实时下发至属地，要求2小时内抵达现场，24小时内反馈整改情况。属地综合行政执法局队员10分钟内接到指令并第一时间到达现场，督促施工方整改。办结后，市城管局和市域指挥中心通过视频远程对该预警的处置情况进行了复查，现场情况良好。从平台预警到现场处置完成，全程用时约2小时。

扬尘智慧管控系统利用人工智能技术和机器学习算法，通过视频数据实现扬尘浮起、出入口不洁、裸土未覆盖、渣土车抛洒滴漏、渣土车未密闭等5类场景的自动分析和严

格管控。通过与12345数据比对，依托大联动平台高效处置、跟踪问效机制，平台试运行以来发出的74条扬尘预警信息均已闭环处置，为全市打好污染防治攻坚战贡献力量。

每周使用单兵、无人机、点位视频等技术，远程核查工单办理进展，每季度组织现场核查，市域指挥中心领导带队在一线推动问题解决。全量汇聚各政务热线和成员单位办理数据，研发“行政问效”系统，依托“领导驾驶舱”，可视化实时展示、分析运行情况，实行黄、橙、红三色预警和自动督办。建立社情民意分析系统，开发民意聚焦、分析研判、趋势预判功能，围绕热点、难点、重点开展分析，输出分析报告，去年累计向市委市政府报送专报39件，获主要领导批示21次……人工智能、大数据应用，让12345插上智慧的翅膀。

“党的二十大报告指出，要‘健全共建共治共享的社会治理制度，提升社会治理效能’，这为我们进一步做好政务热线工作提出了更高要求。”市委副书记市长、市域社会治理现代化指挥中心党委书记李学义表示，南通12345将紧扣群众和企业的“心声呼声”“所期所盼”，持续深化“12345+”综合协同体系建设，推动服务热线更集成、服务阵地更多元、服务平台更优化、服务方式更智能。本报记者 张亮



### 苏锡通园区环评审批提质增效 15天批复落地

本报讯（记者吴霄云）“从提交环评报告到拿到批复，整个过程仅用了15天，为企业节约了大量的时间。”3月14日，南通通富微电子有限公司项目负责人王银珠对苏锡通园区在企业办理环评审批期间的贴心服务表达谢意。

南通通富微电子有限公司是苏锡通园区重大项目。为推进企业发展，该公司此前向园区报送了某项目的环评报告。因要进行现状调查和工程分析，还要对产生环境影响的污染物排放进行预测等，专业技术性强，流转部门多，按照以往程序有时耗时长达近一个月。苏锡通园区行政审批局提前介入、并联服务，帮助企业提前获得环评批复。

环评审批是项目开工建设的前提。今年以来，苏锡通园区行政审批局采取全链条“陪护”帮扶、“并联”办理等措施，减少审批时间、提高审批效率，实现环评审批的有效提速。

提前辅导，主动介入提供增值服务。“环评审批的第一步是环评报告编制工作，虽然尚未进入审批阶段，但我们围绕企业期盼，提前主动介入。”园区行政审批局环评窗口经办人章博然介绍。

在企业提交环评报告后，园区行政审批局启动“即受理即公示，即公示即审查”的工作机制，做到“三个同步”，即企业环评报告(表)首次提交后，同步开展环评报告评估、同步开展环评信息受理公示、同步安排评估单位及专家评审。

此外，园区还通过全程督促指导、跟踪服务、协同协调等方式，有效协同审批部门、企业、环评编制单位、第三方评估单位等各方主体，确保把控各环节时间节点的同时，全程守牢环评审批质量。

运动主席、总统基尔，尼加拉瓜桑地诺民族解放阵线总书记、总统奥尔特加，委内瑞拉统一社会主义党主席、总统马杜罗，塞尔维亚进步党主席、总统武契奇，蒙古国人民党主席、政府总理奥云额尔登，东帝汶人民解放党主席、政府总理鲁瓦克，巴布亚新几内亚潘古党领袖、政府总理马拉佩，格林纳达民族民主大会党领袖、政府总理米切尔，俄罗斯统一俄罗斯党最高委员会主席格雷兹洛夫，哈萨克斯坦“阿玛纳特”党主席科沙诺夫，多哥保卫共和联盟总书记、国民议会议长采冈等在对话会上致辞，热烈祝贺中国共产党第二十次全国代表大会胜利召开，热烈祝贺习近平再次当选中共中央总书记、国家主席、中央军委主席，热情赞誉新时代十年的历史性成就、历史性变革，积极响应习近平总书记在主旨讲话中提出的政策主张，表示愿同中国共产党一道，在现代化进程中发挥好引领和推动作用。



14日，在海门区临江新区普明村一座田间冷库里，工作人员忙碌加工下午运往上海的青毛豆。2021年，海门被列入农产品产地冷藏保鲜整县推进试点，20个田间地头“冰箱”遍布海门多个乡村，解决了蔬果储存时间短、价格波动大、丰收销售难等问题。

记者 许丛军摄

## 市场监管部门聚焦侵犯群众利益的“急难愁盼”问题 去年查办民生领域案件3496件

本报讯（记者王玮丽）13日下午，我市召开“3·15”消费维权新闻发布会。记者从会上了解到，2022年全市市场监管部门聚焦侵犯群众利益的“急难愁盼”问题，查办消费维权以及食品药品、特种设备安全等民生领域案件3496件，占全年办案总数的48.8%。

坚持执法为民，维护消费者合法权益是市场监管工作的重要使命。2022年，全市市场监管系统坚

持维权案件严查快办，坚持在民生领域案件查办上追源头、挖根源、摧网络、办大案，全年查办10万元以上案件65件，移送司法机关追究刑事责任66件。针对“神医”“神药”虚假广告、劣质燃气具、减肥食品非法添加等方面侵害消费者权益的突出问题，市市场监管局部署开展民生领域“铁拳”行动。同时严厉打击消费陷阱，紧盯群众反映强烈的“雪糕刺客”、“反向抹

零”、面向未成年人“无底线营销”等消费热点问题，快查快办。

在打击侵害消费者合法权益违法行为的基础上，我市多维打造放心消费环境体系。2022年，12315处置各类消费诉求17.5万件，挽回经济损失2950万元，消费者满意度达96%。全市新增线下无理由退货承诺单位1161家、省级放心消费创建先进示范单位46家，新培育ODR企业64家。

（上接A1版）

习近平强调，中国共产党将致力于推动文明交流互鉴，促进人类文明进步。当今世界不同国家、不同地区各具特色的现代化道路，植根于丰富多样、源远流长的文明传承。人类社会创造的各国文明，都闪烁着璀璨光芒，为各国现代化积蓄了丰厚底蕴、赋予了鲜明特质，并跨越时空、超越国界，共同为人类社会现代化进程作出了重要贡献。中国现代化进程作出了重要贡献。中国现代化作为人类文明新形态，与全球其他文明互相借鉴，必将极大丰富世界文明百花园。

习近平指出，在各国前途命运紧密相连的今天，不同文明包容共存、交流互鉴，在推动人类社会发展进程中具有不可替代的作用。为此，习近平提出全球文明倡议。

——我们要共同倡导尊重世界文明多样性，坚持文明平等、互鉴、对话、包容，以文明交流超越文明隔

阂、文明互鉴超越文明冲突、文明包容超越文明优越。

——我们要共同倡导弘扬全人类共同价值，和平、发展、公平、正义、民主、自由是各国人民的共同追求，要以宽广胸怀理解不同文明对价值内涵的认识，不将自己的价值观和模式强加于人，不搞意识形态对抗。

——我们要共同倡导重视文明传承和创新，充分挖掘各国历史文化的时代价值，推动各国优秀传统文化在现代化进程中实现创造性转化、创新性发展。

——我们要共同倡导加强国际人文交流合作，探讨构建全球文明对话合作网络，丰富交流内容，拓展合作渠道，促进各国人民相知相亲，共同推动人类文明发展进步。

习近平强调，中国共产党将致

### 携手同行现代化之路

力于加强政党交流合作，携手共行天下大道。愿同各国政党和政治组织深化交往，不断扩大理念契合点、利益汇合点，以建立新型政党关系助力构建新型国际关系，以夯实完善全球政党伙伴关系助力深化拓展全球伙伴关系。中国共产党愿继续同各国政党和政治组织一道，开展治党治国经验交流，携手同行现代化之路，在推动构建人类命运共同体大道上阔步前进。

习近平最后指出，人类社会现代化的征程难免遭遇坎坷，但前途终归光明。中国共产党愿同各方一道努力，让各具特色的现代化事业汇聚成推动世界繁荣进步的时代洪流，在历史长河中滚滚向前、永续发展！

南非洲人民大会主席、总统拉马福萨，南苏丹苏丹人民解放