

承接办理7大类50项民生诉求——

# “海门爱帮忙”让百姓畅享便民服务

“多亏有了海门爱帮忙平台,帮我把家里大门上的电子锁快速地修好了,这让我省了不少心。今后我会把‘海门爱帮忙’推荐给更多的朋友、同事。”8月22日,海门城区恒丰花园3号楼的陆女士说起“海门爱帮忙”平台,满是感激之情。

“海门爱帮忙”,一个改革创新而生的便民服务新平台,以其优质的服务迅速圈粉无数。据初步统计,今年1—7月,“海门爱帮忙”平台共受理百姓各类求助和咨询3000多单,炎炎的7月、8月,接单量更是火爆,每月都达500余单。

“如何把改革不断深入到城市治理领域,‘海门爱帮忙’平台的推出,开了一个好头。”海门区区域社会治理现代化指挥中心主任陆警岗说。

## 从百姓生活小事入手 改革服务新模式

“感谢‘海门爱帮忙’,在很短时间内就派人来我家修好了空调,而且价格公道,这太热的天,辛苦师傅了!”“‘海门爱帮忙’,帮助我家解决了水管爆裂的问题,真是感谢了!”这是百姓向12345政府服务热线的反馈,好评不断,为民服务新模式的改革取得了初步成功。

城市治理需要与时俱进,也需要改革创新。去年,海门区区域社会治理现代化指挥中心认真分析了12345政府服务热线的优缺点,12345热线成立之初定位就是百姓监督政务服务的一个有效途径,这点已经深入人心,但是针对百姓生活中的一些烦心事、糟心事,很少能直接帮助解决,服务内容比较单一。

“可以从百姓生活中遇到的烦心事入手,拓展服务内容,这样整个城市才更有温度,政务服务才更被百姓认可。”



“海门爱帮忙”工作人员正开展便民服务。

于是,从去年11月开始,海门区12345政府服务热线增加了便民服务项目。

为了将便民服务项目真正做优做精,指挥中心联合国有企业——江苏海鸿集团,以“热线+网格+国企”的运作模式,将百姓反映的水电工程、房屋工程、设备维修、家政服务、生活照料等7大类50项诉求,统一由国企来承接办理。

百姓拨打了12345热线求助后,网格员助力,国企进行兜底服务,这样,百姓家里的水管破裂了、灯不亮了、到哪里找规范的保姆等等,都能第一时间给予解决。

## 改革赋予国企活力 激发内生新动力

“政府为民服务模式的改革,激发了我们国企的内生动力。通

过与12345政府服务热线的连接,海门城区所有百姓需要解决的麻烦,都由我们统一提供帮助,这让我们觉得使命重大。”江苏海鸿集团董事长杨勇说。

为了服务好百姓,“海门爱帮忙”平台制定了严格的服务宗旨,即30分钟联系,从求助信息发送起,服务人员30分钟内要与市民联系,约定服务时间,而且对百姓所有求助做到100%响应,与此同时,统一服务标准,规范收费标准,争取百姓100%的满意。

随着业务量的扩大,“海门爱帮忙”不断扩充服务队伍,目前已经有30多家服务商加盟,注册的服务人员已经达到200多名。百姓不仅可以通过12345政府服务热线求助,“海门爱帮忙”还推出了微信小程序,市民还可在手机上直接

下单,同时还推出了热线投诉电话,为百姓保驾护航。优质的服务使得平台立马赢得百姓们的关注和青睐。

## 平台关注度不断提升 健全机制再发力

随着百姓关注度的越来越高,对平台的考验越来越大。“从反馈的信息来看,百姓的满意度达到了99%,但是这离我们要求的100%还有差距,我们现在要不断健全服务机制,让平台真正成为百姓物业的110。”杨勇说。

平台严格执行准入制,对入驻服务商以及每个服务人员的资质都要进行严格审核;推出“每单必访”制度,回访后进行“AAA级”评定,如果发现百姓有不满意现象,在对服务商进行处罚的同时进行降星处理,直至清退。平台还加强对服务商的业务培训,提升规范化服务水平。不仅如此,“海门爱帮忙”还为所有上门的服务人员购买了雇主责任险和家政人员责任险,充分解决了广大百姓的后顾之忧。

为民服务模式的改革探索永不止步。杨勇介绍,未来“海门爱帮忙”将不断拓展为民服务的项目和范围,计划服务项目达到100项以上,而且在2025年实现海门全覆盖。对困难劳模、困难职工、户外劳动者、新业态群体、退役军人、残疾人等特殊群体,平台会提供优惠或是免费服务,争取通过努力,把“海门爱帮忙”品牌越做越响亮。

“‘海门爱帮忙’平台的推出,为城市治理提供了一计良策,很多服务商不会再因为没有生意而乱贴小广告,城市的文明创建、营商环境也在明显提升。未来,我们将改革创新持续进行下去,争取通过努力,让百姓享受到更为方便快捷的城市生活,凝聚更多的蓬勃力量,让海门城市更美丽、更和谐。”陆警岗说。

本报通讯员 陆新华 杨礼庆

## 我市绘制18张解纷思维导图 强化实战能力 提升调处效率

本报讯 (记者 何家玉)18张思维导图,对应18种常见纠纷的调解思路和方法。市司法局昨日消息,解纷思维导图自6月推出以来,已促进纠纷化解645件,在全市调解队伍中好评不断。

解纷思维导图是市司法局根据基层司法所调解工作实际需求,以如皋市司法局为主体组建课题团队共同绘制的,包括追索劳动报酬、工伤赔偿、人身损害赔偿、建筑工程合同等当下最常见的6类18种纠纷类型,通过系统化整合知识、清晰思路引导、方法策略可视化等方式,助力强化基层司法所调解员实战应用能力,提升矛盾纠纷调处效率,有效维护社会安全稳定。

课题团队根据“收集意见——归纳争议——对照案例”的流程,做好同类型纠纷矛盾集中点、调解过程序难点、法律依据等关键要素的总结,绘制出通俗易懂、脉络清晰的纠纷化解思维导图体系;每张解纷思

维导图都有着明确的节点和分支,通过提炼关键词来展示各类矛盾纠纷调解前、中、后的关键要点,将可能遇到的重点难点加以特别标注,提示调解员提前进行风险预判和分析,充分掌握相关信息,对各种突发情况制定相应的应对策略,确保调解过程有条不紊。

解纷思维导图出炉后,各地都将之列入调解员培训材料,进行深度讲解;基层司法所则将之张贴在所内,方便调解员对照分析,找准调解着力点,力争做到事了人和。6月以来,各级调委会平均结案时间8.5天,同比减少3.5天,取得较好实效。

各地司法行政机关还根据思维导图设置分类收集典型案例并开展研讨,通过对比分析不同案例的调解过程和结果,归纳总结出换位思考法、利弊分析法、明法析理法等10类有效的调解方法,并整理编制成《调解要素表》,下发给调解员随时对照运用,进一步提升调解员队伍的能力水平。

## 通州海警与通州湾海巡开展执法协作 共创通州湾海域平安稳定环境

本报讯 (记者 严春花 通讯员 张杰杰 符佳莹)为严厉打击海上违法犯罪活动,强化海上安全监督,21日,南通海警局通州工作站与通州湾海巡执法大队在海巡0691船上举行执法协作备忘录会签仪式,携手共创通州湾海域平安稳定环境。

当天,双方对当前海上执法形势进行了讨论与研究,就联合执法、职责分工、信息共享、海上搜救等海

上协作事宜达成了共识。

双方表示,将以《备忘录》的签订为契机,加强执法合作配合,严格落实协议条款,在辖区重点敏感海域管控、焦点热点问题处理方面建立会商机制,为通州湾港口经济发展和平安海域建设提供强有力保障。

会签仪式后,海警机构与海事部门在辖区海域开展联合巡航,加强辖区管控。

## 海安推动城市数据向运行管理服务升级—— 精细化管理提升群众幸福感

22日,海安市城市管理局通过油烟在线监控平台预警发现城区内有4家餐饮商家油烟排放超标,随后执法人员赶到现场。经检查发现是商家油烟净化器超出清洗周期未清洗导致超标,当即下令商家整改。

今年,海安聚焦城市治理体系和治理能力现代化水平提升,探索实践“富有时代特征、独具海安特色、成为江苏典范”的中等城市管理现代化“海安模式”。8月上旬,海安市城市管理局探索实施《城市精细化管理“七大行动”专项整治方案》,下足绣花功夫提高城市管理能力,着力解决城市管理突出问题。

海安充分运用现代信息技术推动城市治理手段、治理模式、治理理念创新。2012年以来,海安数字城管平台共向各单位派发案件50多万余件,结案率99.62%。今年年初,海安在原数字城管的基础上,利旧拓新,集成城市运行管理领域相关信息系统,升级为海安市城市运行管理服务平台。

“用数据说话、用数据决策、用数据管理、用数据创新,我们在城市管理运行服务中,真正做到底数清、情况明。”海安市城管局党组书记、局长许祥法说,目前,海安已实现综合执法、环卫管理、公众服务,指挥协调,以及垃圾处置、渣土运输等多个监管平台统一登录和账号管理,实现“一号通行”。

海安市城市运行管理服务平台,升级视频智能识别系统,探索通过视频AI智能识别出店经营、非机动车乱停放等城市管理问题,为“非接触性执法”提供技术支撑。通过“我的海安”App提供户外广告、门牌店招的备案服务,该市62处建设工地安装防尘降尘智能化监管系统并联网,以“城管蓝”点亮“天空蓝”。该市478家餐饮企

业、546个点位接入油烟监管平台,推广“油易查”小程序,全面落实红、黄、绿分级管控。

城管服务以民生需求为导向,海安继续实施老旧小区改造、便民疏导点建设等民生实事项目。当前已实施老旧小区改造5个,城区新增便民疏导点14处。常态化推进停车智能管理,以文明创建常态化推动城市管理精细化,积极打造城市管理有序和市民生活便利的双赢局面。海安城管开展电梯禁人系统、电动车充电场所消防安全集中整治。目前,海安新建小区和高层既有住宅小区已加装电梯禁入系统3700多台。同时推动该市79个小区建设4万多平方米521个集中充电桩,设置充电桩位1万余个,有效缓解了小区居民电动车停放和充电需求,避免电动车进楼入户、人车同屋造成安全隐患。

回应民意,净化小区居住环境,海安城管还联合公安、消防开展物业管理领域消防安全专项整治工作,集中整治“僵尸车”“飞线充电”,共清理“僵尸车”76辆,并将车牌号、车辆类型等登记在册,全部集中运送到指定场所。海安城管牢固树立服务理念,使城管执法既有力度又有温度。以存在安全隐患、有碍市容观瞻、群众关切、舆论关注的难点愁盼问题为重点,海安启动主城区重点区域及重要路段违法建设专项整治行动,在海安主城区拆除违法建设112处5000余平方米。常态化开展户外广告、渣土车辆运输、违法建设、涉气经营、物业小区、环卫作业等领域安全隐患排查整治。启动党政机关、事业单位、国有企业餐厨垃圾处理费征收,开展餐厨垃圾专项整治,开发分类激励微信小程序,试点推行厨余垃圾分类积分激励活动。同时为居民小区规划和投放环卫设施,目前已在134个小区建成280座垃圾分类亭(房),“三定一督”四分类管理达93%。

本报通讯员 姚依 本报记者 赵勇进



8月22日是“处暑”节气。当日,江心沙农场组织农机手驾驶植保机进行化控作业,综合防治纹枯病、稻瘟、稻飞虱等病虫害,守好丰产稳产“基本盘”。通讯员 袁伟文 记者 许从军摄

## 通州区石港镇扮靓乡村、做强产业,推动乡村振兴——

# 擦亮镇域高质量发展新底色

盛夏时节,石港镇石东村的黄桃园又迎来了一年一度的黄桃丰收季。这几天,常有游客慕名前来,亲身体验采摘的乐趣。村民们也穿梭在桃林中,忙着采摘、分拣、装箱,销往省内外,一派繁忙的丰收景象。

近年来,通州区石港镇把推进乡村振兴战略落地见效摆在突出位置,以更有力的举措汇聚更强大的力量,持续扮靓乡村、做强产业,一幅乡村美、产业兴、农民富的斑斓图景在“凤凰宝地”铺展开来。

## 活用土地“生金长银”

“7月上旬,公司试种的首批茯苓获得了丰收,这批茯苓已制成样本发往国内知名的制药厂。”近日,在南通四时生物科技有限公司茯苓种植基地,公司总经理金浩钰欣喜地说。

古村种植茯苓为“四时神药”,功效广泛,是以松木为寄生体的菌类植物,一般生长在松树根部。“90后”小伙金浩钰大学毕业后在福建从事多年食用菌和药用菌种植工作,积累了丰富的经验和市场资源。去年,他回乡创建了四时生物,利用桔秆、玉米等作为培养基,取代松木栽培出茯苓。今年3

月,四时生物一期项目建成投产,占地近6亩的大棚可以放置近万包菌棒,此次首批试种了200包,收获200多公斤茯苓。

除发展茯苓、石港黄桃、四港大闸蟹等特色农业,放大石港大米、石港膏蟹、新中腐乳等农产品品牌价值,今年,石港镇还以提高农业综合生产能力、保障粮食安全为目标,扎实推进0.6万亩高标准农田项目建设,截至目前,建成百亩示范方5个、千亩示范方1个。永久基本农田面积74210亩,已建高标准农田面积72053亩,已建成率97.09%,位列全区第二。坚持稳面积、增单产两手抓,粮食生产喜获丰收。上半年,全镇13个村居营收入达700万元,其中3个村居达100万元以上。

## 做大“农文旅朋友圈”

7月31日,经过一个多月的紧张施工,睹史院村老家菜地顺利完成基础设施升级改造,正筹备进一步完善田园露营项目,让游客在绿意盎然中尽享田园乐趣。

乡村要振兴,产业必先行。近年来,石港镇坚持党建引领,立足自然水域地

## 绘就和美乡村新画卷

“今年,我们计划沿四港西路一思乡

路一大桥东路,重点打造一条精品环线,全长2.5公里,目前已初具雏形。”四港村党总支书记吴建峰表示,由于夏季高温,绿植需要加强管护,力争在秋高气爽的时节,让居民在家门口就能悠闲地散步,欣赏美景。

对片区发展与村庄特色,四港村重点推进了水环境治理、农村道路改善、户厕改造等工作,努力建设产业发展与生态环境相协调、生产与生活相关联的宜居宜业和美乡村。截至目前,全村户厕改造率达90%,主干道路灯全覆盖,群众的幸福指数进一步攀升。

四港村的蜕变是石港建设宜居宜业和美乡村的一个缩影。近年来,石港统筹推进渔湾社区、志田村和四港村农村人居环境整治与乡村公共空间治理融合,打造“小循环”精品线路6条12公里。深入实施村庄清洁专项行动,提升路线颜值与品质,成片发展形成“特色农业+历史名人+红色文化+乡村旅游”的联动产业链,进一步做大“农文旅朋友圈”。

本报记者 徐爱银 本报通讯员 石轩



昨天,在如皋市如城街道沿河村老酱油天然晒酱场内,工人们在用木耙翻晒酱料。如皋老酱油酿造通过“春准备、夏制曲、秋翻晒、冬成酱”的“日晒夜露”,成就了传统老酱油醇厚独特的味道,2017年被列入南通市级非物质文化遗产名录。通过打造品牌和培高酿造产业,“如皋老酱油”现已成为世界长寿之乡如皋的特色产品俏销全国各地。吴树建摄