

## 南通12345热线“急慢分治、闭环处置”入选全国典型案例，“12345+行政执法监督”全国试点取得成效——

# 靶向纾困解民忧 闭环服务暖民心

近日,2024年度南通12345政府热线运行情况发布,全市12345热线总服务量468.4万件次,同比增长2.3%。南通12345政府热线强化为民服务理念,不断创新高质量发展新路径。“12345+行政执法监督”试点经验得到司法部肯定,“急慢分治、闭环处置”做法入选全国政务热线“创新发展典型案例”。品牌知晓度、影响力和群众口碑不断增强,各项工作得到社会各界的充分肯定。

### 急慢分治闭环处置显现成效

“我反映的情况引起12345政府热线高度重视,很快就排除了我们身边的一个安全隐患。”17日下午,家住苏锡通园区张芝山镇的汤亚东告诉记者,“后来我才知道,问题能够快速消弭,是因为政府热线推行的‘急慢分治、闭环处置’这一机制发挥效能。”

今年52岁的汤亚东开了一家贸易公司。前不久,他注意到经常走的张江路与枫香路是T字路口,各个方向一直都没有红绿灯,很容易发生意外。

“接到汤先生的反映,我们立即启动‘急慢分治、闭环处置’工作机制,迅速联动相关职能部门进行处理。”南通市域社会治理现代化指挥中心协调联动处(应急指挥处)处长王伟向记者“复盘”了事件处置过程——

“园区规建局实地调研后,立即与交警部门协商,在现场及时设置了临时交通信号灯,改善道路通行。同时,规建局还向管委会提交了安装交通信号灯项目‘一事一议’专项申请,推进该诉求能尽快闭环处理。规建局收到园区领导批复件后,第一时间与代建

公司进行沟通,制定项目推进倒排表并挂图作战,紧接着施工图设计、项目编标、公告发布次第展开;项目招标完成后中标施工队很快进场施工,完成杆件吊装、正常亮灯并投入使用。”

“12345平台本质上是个非紧急平台。但随着12345影响力和知晓度扩大,企业和群众反映的诉求中,有不少是需要紧急处置或有一定时效性的;同时,有些非紧急诉求也随着事态发展也会向紧急诉求转变。为此,我们根据形势变化出台了《南通市12345大联动平台事件‘急慢分治’预警处置暂行办法》。”市域社会治理现代化指挥中心业务受理处处长施筱筱介绍。

### 市民获得感在桩桩实事中提升

“如果不是12345政府热线紧急施以援手,我的一条命肯定没了!”这是盐城市民张先生的由衷之言。

一位外地市民,何以对南通市12345满怀感谢?原来,张先生在户外劳动时不慎被一条罕见的毒蛇咬伤,他随即拨打电话向盐城市12345政府热线求助。但盐城当地多家医院并无解毒血清,张先生命悬一线。紧要关头,盐城市12345政府热线拨通了南通市12345政府热线,两地进行跨平台联动!

生命高于一切!南通市12345政府热线随即启动“急慢分治”工作机制,火速与市卫生健康委取得联系,市卫生健康委紧急与市中医院沟通;市中医院当班杨主任立即与张先生取得电话联系,指导其在当地120救护车赶到前应急处置伤口防止蛇毒扩散……在得到科学和精准提示后,张先生对伤口进行了先期处理,随后被120救护车送到市中医

院。早已备好的解毒血清被注射到体内,张先生成功脱险。

“南通12345政府热线经过17年运行发展,始终将热线标准化建设作为夯实制度建设的基础,全力打造集成式、一站式、全流程、全覆盖政务服务热线体系,为热线规范标准制定贡献南通智慧。特别在融入市域治理体系后,南通12345贯彻落实未诉先办、接诉即办、急诉急办等处置原则,既保障每件事项都得到妥善处理,又对突发紧急重大敏感事项特事特办,持续优化‘快办快处’跟踪综报—闭环回效’急慢分治链,促进诉求事项得到实质性闭环解决。”施筱筱介绍,“通过落实‘急慢分治、闭环处置’机制,值班人员可从12345大联动平台归集的全量事件中,快速甄别‘突发、敏感、集中、重要事件’,协同成员单位即刻响应、高效应对,优先处置突出矛盾和紧迫问题。”

“以前,缺少一个规范的操作标准,前台受理员并不能准确判断事件是急还是慢,往往凭个人积累的工作经验在应对,很容易造成该急不急、该慢不慢,遗漏了一些确需加急处理的急件。”南通市域社会治理现代化指挥中心业务受理处康海兵说,“有了‘急慢分治’机制,市民面临的‘急难愁盼’将更好地得到精准‘定向解决’。”

### 全国试点基础上再进步

《“急慢分治”预警处置暂行办法》实施之后,南通12345政府热线又聚力发挥12345数据和体系优势,深入推进12345与人民民情直通、政协有事好商量、文明城市长效管理等“12345+”创新融合,营造共建共治共享治理格局,构建

南通独特竞争力的协同治理“同心圆”,打造“人人有责、人人尽责、人人享有”的社会治理共同体。

先行先试,南通12345成为国家级“12345+行政执法监督”江苏唯一试点单位,取得的相关经验得到司法部肯定。

“报告市域指挥中心,我是崇川区唐闸镇街道横河社区第二网格网格员凌云。我现在所在位置是通宁大桥东侧人行道路口,针对群众反映该处机动车行驶存在视线盲区问题,前期经多部门协调推动处置,目前已整改到位,现场可以看到交通情况良好。”

崇川区区域指挥中心回复:“针对该事项,崇川区区域指挥中心在市级公安、交通管理部门指导下,多次协调相关职能部门和施工管理单位研究优化交通路口方案,以最快的速度完成改造,及时消除了安全隐患。”

“通大西门”园林路上,有一处金属材质的震荡减速带,由于年久失修导致出现骑行路过市民滑倒的情况。平台接到市民反映的问题后,立即联动市住建局、市公安局、南通大学等部门(单位)现场处理,最终联合将该处减速带拆除并修复路面,彻底解决了市民们的后顾之忧,消除了百姓身边的安全隐患。”王向伟告诉记者。

施筱筱表示,从“急慢分治、闭环管理”,到“12345+行政执法监督”国家级试点,凸显出南通12345始终牢牢围绕民生焦点找准“靶标”治“痛点”,提升了对居民身边急难愁盼问题的解决力度。下一步,我市将在标准化服务体系建设、企业群众诉求办理质效等方面持续用力,找漏洞、补短板,争取新的进步。

本报记者 周朝晖 张国

本报见习记者 刘鹏

## 如皋边检优化通关服务 去年出入境查验量创历史新高

本报讯(记者彭军君 通讯员杨永茂)近日,载运着2100吨清洁能源模块的“海蓝宝”轮在如皋港森松重工码头完成17天的紧张吊装后顺利出海前往加拿大。这批价值约3.5亿元的清洁能源模块设备自2024年6月首批货物出口后,历经8个月,分3个航次,完成了共计88个模块的交付任务。

如皋边检站针对货物数量多、体积大、吊装难度高、装卸时间长等难点,主动靠前,提供“一站式”边检服务,制定了“24小时视频监控+高频次现场巡逻检查”的口岸管控措施,实时掌握船舶的靠泊与生产作业情况,为“中国制造”走出国门提供优质保障。

2024年,如皋边检站充分发挥边检职能作用,落实各项便民利企举措,全面深化船舶作业“零等待”、离港“零延时”验放流程。

该站全年累计查验出入境(港)船舶1204艘次,出入23857人次,同比上升12.42%、12.63%,为国际航行船舶和口岸企业节省通关时间1200余小时,查验量创历史新高,推动口岸营商环境提档升级。

今年,如皋边检站紧跟如皋“以港强市”战略部署,持续立足如皋口岸发展实际,不断优化出入境通关服务,推广“预约办”“抵前办”等便利措施,推进更多事项“一地、一窗、一次”办理,助力提升港口靠泊效率,最大限度为企业降低时间成本,在新时代展现边检新作为。



## 创新举措破解重点区域停车难题 我市三案例入选省级经典案例

本报讯(记者蒋娇娇)近日,南通市在重点区域停车综合治理方面取得显著成效,崇川区惠民潮汐停车共享、南通市第一人民医院地铁站爱心接驳车、东大街停车场等3个案例成功入选《江苏省重点区域停车综合治理工作指南》经典案例。这一成果标志着我市在解决城市停车难题方面走在了全省前列。

崇川区创新推出“惠民潮汐停车”模式,通过整合机关、国有企事业单位内部停车场资源,实现夜间“潮汐免费停”;区属国有公共停车场实施夜间“潮汐一元停”;经营性社会停车场推行夜间“潮汐优惠停”,每次收费不超过5元。目前,全区已开放172个潮

汐停车位,提供8961个停车位,有效缓解了老旧小区夜间停车压力,实现了停车资源的时空优化配置。

为方便患者就医,南通市第一人民医院在地铁崇州大道站及门诊负一楼设立“爱心接驳车”,运营时间为7:00—18:00,每7至10分钟一班,重点服务老、弱、病、残、孕等特殊群体,切实提升了就医便利性。

针对学校周边停车难题,市城管局协调城建集团利用东大街待开发地块新建智能化停车场。该停车场占地1.3万平方米,投资300余万元,设置325个停车位,并配套公共充电设施、自助洗车点、便利店等便民服务设施。创新推出“学生驿站”服务模式,为城中小学、田家

炳中学约3500名家长提供放学时段免费停车服务。通过城管、交巡警、街办、学校等多部门党建联建共建机制,有效保障了校园周边交通秩序。

据了解,《江苏省重点区域停车综合治理工作指南》系统梳理了医院、学校、老旧小区等重点区域的停车特征和问题,提出了具有指导性的治理对策。南通市的实践经验为全省重点区域停车治理工作提供了有益借鉴,对改善城市静态交通环境、提升市民满意度具有重要意义。

据悉,我市将继续深化停车便利化工程,推广成功经验,为市民创造更加便捷、舒适的停车环境,助力城市交通治理水平持续提升。

昨天,由市残联、市人社局主办的2025年南通市残疾人就业援助暨春风行动专场招聘会在南通人力资源市场举行。共有25家用人单位进场招聘,提供40余种、300余个工作岗位,供全市就业困难残疾人、应往届未就业高校残疾人毕业生选择。众多残疾人通过残联系统踊跃报名前来应聘。

记者 尤炼拯

## 质量纠纷待协调 预付服务须规范

### ■受理情况

2月11日至18日,市12345在线平台共收到企业和群众诉求26893件,尚贤人才服务热线受理人才诉求50件,一企来企业服务专线受理企业诉求408件。

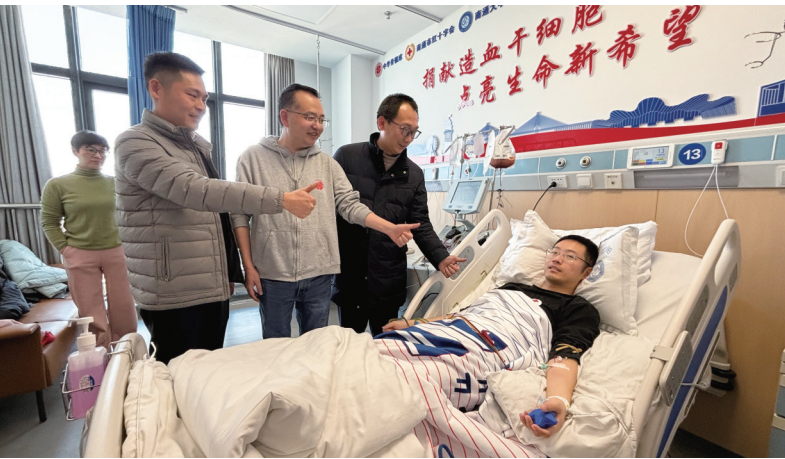
### ■诉求热点

上周,公众反映较多的诉求是:社会保险6024件,占比22.4%;消费服务3224件,占比12%;权益保障1642件,占比6.11%;住房保障1639件,占比6.1%;交通出行1131件,占比4.21%。

集中热点诉求具体如下:

## 爱心涌动 生命“续航”

### 南通供电人成功捐献造血干细胞



本报讯(通讯员陈雅勇 吕右文 记者严春花)昨天13时50分,随着南通大学附属医院造血干细胞采集室内的血细胞分离机结束运行,冯野牧完成了360毫升造血干细胞悬浮液的采集,成为南通市第103例、江苏省第1547例造血干细胞捐献者,也是国网南通供电公司成功实施造血干细胞捐献的第三人。

1999年出生的冯野牧是南通供电公司去年刚入职的新员工,目前主要负责为辖区内的高压客户安装电表和互感器。去年11月,他接到了南通市红十字会初步配型成功的电话,冯野牧把这个消息分享给了父母,得到家人的大力支持。

今年1月22日,冯野牧顺利通过了高分辨检测、初次体检和复检。因受捐者身体原因,他的正式捐献日期被定在了2月18日,恰巧

与新员工培训行程冲突了。冯野牧不得不向公司请假,让他没想到的是,公司非常支持他的决定,很快批准了他的申请。

2月13日,在公司领导的陪同下,冯野牧办理了住院手续,开始了连续5天的动员剂注射。2月18日捐献当天,公司领导、同事都来为他加油鼓劲(上图,吕右文摄),在他们看来,冯野牧不仅为受捐者带来了生命的希望,更彰显了作为全国文明单位的国网南通供电公司的大爱与担当。

南通供电公司一直高度重视精神文明建设,常态化动员员工参加献血活动,定期邀请红十字会的专业人士前来开展捐献专题科普宣讲,凡人善举如雨后春笋般不断涌现。据不完全统计,近十年来,南通供电公司近千人次参与献血达30万毫升,同时173名员工加入了中华骨髓库。

## 突出实战实效 提升实操水平

### 全省首场高处作业实景化考试在通州开考

本报讯(通讯员张剑锋 记者徐爱银)昨天,全省首场高处作业实景化考试在通州区顺利开考。

本次考试包括安全用具的选择和穿戴、吊篮清洗作业、单人吊具清洗作业、平台搭设与拆除等4项内容,48名考生在区安全生产考试点使用真实考试设备完成了高处作业实操考试。

为突出特种作业考试实战、实用、实效导向,切实提升考生高处作业实操水平,去年11月以来,通州区安全生产考试点秉持“实践怎么操作,考试就怎么考察”的总方针,积极对照《特种作业人员安全技术培训考核管理规定》有关要求,高位推进高处作业考场实景化改造,于今年年初顺利完成改造工作。

升级改造后的高处作业考场占地面积约450平方米,共包含安全用具的选择和穿戴、吊篮清洗作业、单人吊具清洗作业、平台搭设与拆除等4个实景化考试区域,所有考

试设备全部采用日常操作中的真实设备,真正做到实操考试过程与实践操作过程一比一还原。

“我们积极对接软件开发公司,针对性开发了高处作业考核评分系统,由监考人员使用平板设备抽题抽考、评分打分,有效提升实操考试智能化水平。”通州区安全生产考试点技术人员介绍。以吊篮清洗作业考试为例,考评系统共设置16项评分细则,并合理设置分数权重。考生考试结束后,考官须上传现场考试画面作为佐证材料,以保证实操考试的客观、公正,坚决避免人为作弊。

“下一步,我们将积极梳理总结本次实景化考试过程中发现的问题和不足,做好与上级考试中心的反馈和对接,进一步优化考试流程,加大设备投入,加强人员培训,做好要素保障,通过严把考试关口,切实提升辖区本质化安全水平。”通州区安全生产考试点负责人表示。

## 乍暖还寒时节 注意用火用电用气安全



昨日,我们迎来雨水节气。此时节,天气变化不定,乍暖还寒,有的地方甚至还会出现“倒春寒”。应急管理部门提醒,大家在做好防寒保暖措施时一定要合理使用取暖工具,注意用火、用电、用气安全。

用电:不在电取暖器上烘烤衣物,使用电暖器时要与沙发、窗帘等可燃物保持安全距离。不要彻夜通电使用电热毯,离家前要关闭电源。正确使用电器,不私拉乱接电线和插座,不超负荷用电,及时更换老化电线,外出前关闭电源开关。

用火:不要在床上吸烟,不要乱丢未熄灭的烟头、火柴或其他火种。不要在柴草垛附近燃放烟花爆竹,不要向人群、输油管、下水道等抛掷点燃的烟花爆竹。不要让孩子接触液化气钢瓶、气体打火机、酒精等易燃易爆品,使用时要严格遵守操作规定。不在楼道、阳台堆放杂物,要保持消防通道畅通、疏散指示标志及灭火器具齐全。

用气:使用燃气时不要离人,要保持室内通风良好。定期检查燃气软管是否老化、松脱,发现异常要及时联系专业人士进行维修、更换。不要通过加热、倒放、横放、摇晃液化气钢瓶等方式使用液化气,要让钢瓶保持直立。发现燃气泄漏时,要做到“关、开、走、报”。迅速关闭气源,打开门窗通风,不触动电器开关,远离危险区域,到室外拨打报修电话并疏散附近人员。(来源:江苏应急管理公众号)

## 与省长面对面谈心得——

# 南通“水果女王”聊了啥

一年之计在于春。昨日,江苏苏洪农业科技集团有限公司葡萄园内,葡萄树细长的枝条上,原本光秃秃的表皮下,隐约可见一抹抹嫩绿的生机正在酝酿。曾嫫正全身心投入春季葡萄树的培管中,细心关注田间施肥与棚内温度调控,不敢有丝毫懈怠。几天前,与省长面对面交流,省领导的肯定与勉励,让她干劲倍增。

2月14日,江苏省省长许昆林在苏北主持召开“新农人”座谈会。全省13位“新农人”代表畅谈工作所悟和

意见建议。江苏苏洪农业科技集团有限公司总经理曾嫫,作为代表之一,进行了发言。

曾嫫有“水果女王”之称。从第一家“苏洪鲜食”门店起步,目前她在省内拥有24家直营连锁品牌门店,同时在海门自建了2000余亩特色果品种植基地,一二三产业协同发展,累计带领近7000名农民致富,企业年营业额由数万元增长到上亿元。

“座谈会上,我向省长报告了苏洪农业的基本情况,分享了我个人回到农村创业的心路历程。”接到参加座谈会通知

后,曾嫫作了精心准备。作为南通市农业合作社联合会会长,曾嫫深知乡土人才是乡村振兴的重要力量,因此在发言时,她向省长建言,要持续加强乡土人才队伍建设,完善乡土人才职称评定机制,提高乡土人才的含金量和职业自豪感,同时通过搭建“乡土人才+基地+农户”的服务模式,为乡土人才提供更广阔的发展平台,推动乡村产业振兴。针对如何让更多的“新农人”能够回到农村等问题,曾嫫建议,可以为愿意返乡创业的“新农人”提供配套的人才公寓,帮助“新

农人”子女就近入学等等。

“许省长在座谈会上跟我们讲,农村天地广阔,农业大有可为,希望我们示范带动更多有理想、有情怀的年轻人参与到乡村全面振兴中来。这让我备受鼓舞。”曾嫫说,农业现代化是农业发展的必由之路,而农业发展离不开创新支持。今年,苏洪农业计划试种多个葡萄新品种,同时筹备在葡萄树下种植中草药,还将探索在设施大棚外搭建光伏等多个农业新项目,推动产业发展迈上新台阶。

本报记者 黄天玲