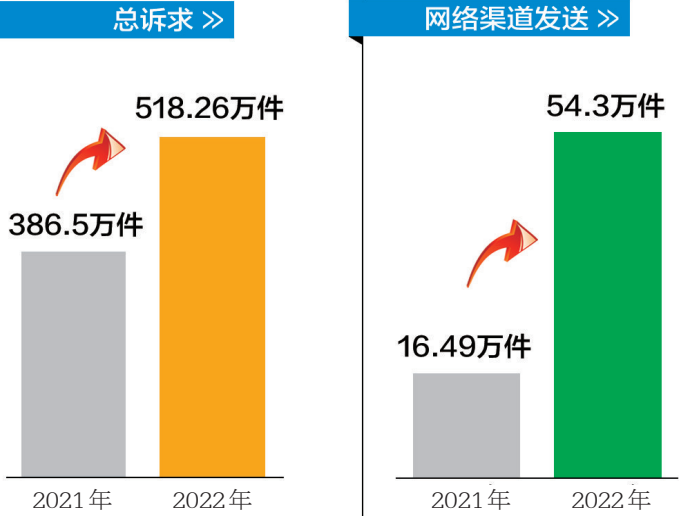


市12345在线平台2022年度工作情况发布

这条热线暖到大众的心窝里

为加强热线政务信息管理,主动接受社会监督,畅通企业群众12345全媒体诉求反映渠道,推进热线共建共享和治理能力提升,南通市12345政府公共服务平台推出《南通市12345在线平台2022年度工作情况》,引发全社会关注。



接诉求500多万件

这一年,全市12345在线平台共服务企业群众518.26万件,和2021年接到的总诉求386.5万件相比,同比增长34.1个百分点。

记者计算了一下,全年数据除以12个月,平均每月接报以市民各类诉求为主的信息43.18万件。而再以1个月30天测算,平均每日接报的诉求信息则为1.41万件。

日均过万,这是12345在线平台火热的真实写照。

值得关注的是,在2022年全年接报的各类诉求中,承办国家和省级交办件2.76万件;而2021年承办国家和省级交办件则为1.98万件,同比增长39.4个百分点。

记者研读通报时发现,2022年微信、微博等网络渠道发送的各类诉求,数量达54.3万件;这一数字,与2021年通过互联网渠道收到的16.49万件各类诉求相比,再创历史新高!

“受理渠道出现显著变化。虽然通过电话渠道反映诉求的总数仍达290.4万件,同比增长21.9%;但年轻人显然更乐于、更习惯通过微信、微博等网络渠道反映问题。”采访中,南通电信12345支撑中心主任张薇薇向记者介绍。

群众满意率超9成

有心人注意到,在政府热线的2022年工作情况通报中,按诉求类型统计,其中群众诉求类高达259.2万件,平均在线解答率达76.8%,群众有效参评满意率98.65%,按同口径相比,同比增长0.31个百分点。

特别是“群众满意率九成以上”这一数据“含金量”

高、成色很足,直接诠释了“接得更快、派得更准、办得更实、服务得更好”的服务标准,还有“事事有交代、件件有回应”的庄重承诺如何认真真落到实处。

“虹桥路改造导致城南东苑污水总管堵塞,部分底层住户家中污水反复外溢!”市民紧急求助的背后,是忧心如焚。

群众生活无小事!排忧解难落在行动上。去年12月13日,市12345在前期现场查看、组织细致排查的基础上,进一步协调市城建集团和水务集团,组织虹桥路改造相关施工单位,对查明的堵点进行有效疏通。于是,赶在2023年春节前,相关单位加急施工,从根本上解决了小区排污不畅的难题。

“在海门区瑞江路958号的理想城居民小区,每天下半夜三四点垃圾车过来清运,持续时间半小时左右,噪声巨大,居民每天都在睡梦中被吵醒,严重影响身体健康和白天的工作!”市民不堪其扰,无奈向政府热线求助。

“环卫部门重视大家的呼吁,已和业主、垃圾运送单位进行协调,清运时间已往后延续……”海门区12345及时响应市12345交办任务,以最快速度处置,帮助区内居民解决噪声之扰。

一枝一叶总关情,春风化雨暖人心。

崇川大桥东侧匝道商户店外经营、车辆违停乱象严重,导致交通堵塞,居民怨言不断。

接到市民情况反映后,市12345于2022年8月会同市公安局、崇川区现场办公,最终达成如下处置意见:一是由城管部门加强长效管理,杜绝出店经营;二是由市交巡警支队指导秦灶街道,在该路段设置物理隔离栏,

减少违停;三是由交警支队安排民警,加强对涉事路段疏导和管理。多管齐下,“老大难”问题迎刃而解。如今,涉事路段商家经营规范、交通井然有序。

担当好在线总客服

市12345积极担当“在线总客服”之职,建立诉求直办和老幼孕残等特殊群体诉求绿色办理通道,协调解决“急难愁盼”诉求283件。

“如皋市九华小学及如皋市九华初级中学周边,有不少出租车系非法营运‘黑车’,借一些家长接送孩子不便捞取钱财,一学期付款千元还嫌少。更可怕的是,这些车辆严重超载,极不安全。希望政府部门严查‘黑车’!”如皋九华多位家长向市12345反映身边隐患,呼声强烈。市12345立即将信息通报如皋市政府。

如皋市交通运输、教育等部门高度重视,迅速展开调查。查实后,教育部门果断采取一系列针对性措施。多策并举,“黑车”消失。学生家长之忧一举破解。

海安市雪岸和丁所交界处公路有限高限宽设施,导致所有车辆只能单向通行,每逢节假日拥堵严重;南通森大蒂花苑有居民将南侧阳台上洗衣机水管私自接到雨水管道,导致楼下渗水,矛盾越来越激化、问题越来越尖锐,居民急盼有关部门协调处理……一桩桩市民身边的“急难愁盼”难题消弭,既切切实实为广大百姓排忧解难,又实实在在树立起市12345在人民群众心目中的威信!

解读政府热线通报,一串串数字看似枯燥乏味,但每一个统计数字的背后,却连接着一段段真情故事。

本报记者周朝晖
本报见习记者沈佳颖 张园

红绿灯配时过短 警方顺民意微调



晚报讯 “我们已对该路口红绿灯配时进行了微调,并将继续跟踪关注该路口交通情况。”昨天,南通市公安局交警支队秩序科负责人就市民建议“优化中央路与星湖大道交叉口红绿灯配时”一事,作出回应。

8日,市民杨先生向本报新闻热线85110110反映,开发区中央路与星湖大道交叉口、由南向北的左转信号灯时

间较短,司机通过时感到有些仓促。为此,热心市民杨先生建议职能部门优化该路口红绿灯配时,延长左转弯车辆通行时间以便车辆从容通过。

“接到市民反映的情况后,我们已连续多天观察中央路与星湖大道交叉口的通行情况,并调取了以往的监控录像。考虑到整个路段的通行情况,我们已对该路口红绿灯配时进行了微调。”市公安局交警支队秩序科科长张龙同时表示,将持续关注该路口情况。

见习记者张园 实习生吴张颖

施工占用人行道 市民过马路不便 已设置临时斑马线供通行



晚报讯 “华雅苑小区东门工农路正在改造,原来的斑马线没法用了,过马路很不方便。”市民郭先生向本报新闻热线85110110和12345在线平台反映此事,他建议在华雅苑东门的东侧道路开设人行横道。市民这一提议能被有关部门采纳吗?昨天,记者前往实地进行了探访。

华雅苑位于文峰城市广场北侧,工农路与虹桥路交叉口向北约200米处。小区业主郭先生告诉记者:“华雅苑东门外就是工农路,经常有厂车在路对面的公交站台停靠。现在因为工农路在改造,原来

的斑马线没法用了,很多人不得已跨越隔离护栏过马路,十分危险。”

市12345在线平台将市民提议转交市公安局和市政园林局后,相关职能部门立即组织人员现场查看。市公安局工作人员表示,经查看,由于道路施工,路面和华雅苑大门口处均设置了围挡,存在视野盲区,有安全隐患,因此不在小区正大门处设置斑马线。市政园林局同时也表示,已根据市民建议在华雅苑东门北侧设置临时斑马线供行人使用。对于施工期间给市民出行带来的不便,请市民谅解。

昨天,记者在现场看到,华雅苑东门北侧确已设置临时斑马线供行人通行。

见习记者张园 实习生徐乐陶

小区垃圾清运点 异味扑鼻惹人烦



晚报讯 市民分别向市12345在线平台和南通报业新闻热线85110110反映,崇川区丽泰花园附近有处垃圾清运点,其异味扑鼻扰民,可否搬离?昨天,记者从崇川区相关职能部门了解到,他们将督促社区做好常态化保洁工作。

市民许先生向本报新闻热线值班记者介绍,他家住崇川区境内的丽泰花园,在17幢楼西侧有一处不小的垃圾清运点,气味熏人,行人路过无不掩鼻。为此,所在地居民请求有

关职能部门派工作人员到现场调查核实,并更换垃圾清运点的位置。

职能部门工作人员现场核实后,及时作出答复:该小区生活垃圾集中清运点按照整治实施方案规范的要求,应设置在小区规划红线内。前期考虑到小区周边居民意见,已调整至小区围墙外。针对许先生等市民反映的问题,街道、社区将进一步加强小区生活垃圾集中清运点的规范运行管理,督促社区物业常态化做好清运点内部及周边卫生保洁。

记者周朝晖
实习生吴张颖 徐乐陶