

春节期间共受理各类市民诉求2.7万余件

# 数据说话，解析政府热线假日爆点

政府热线在今年春节期间共受理各类市民诉求2.7万余件，同比增长6.49%。主要涉及消费纠纷、旅游服务等方面。昨天，记者通过采访触摸到我市社会、经济、文化发展新变化。

## 2.7万余件诉求件件有结果

在除夕、初一这两个最重要的时间节点，记者翻开对外公示的南通市12345在线平台工作日报，看到了什么呢？

先看除夕当天的记录：2月9日，在线平台共受理、办理公众有效诉求2939件，向网络成员单位派发诉求978件，回访服务对象办结诉求2097件。

当天热点诉求中涉及薪资纠纷的有1072件。有市民咨询“北城一号”、南通经济技术开发区南通华润欠薪问题如何处理，有工人反映在通州区某工地干活被拖欠工资，希望有关方面出面协调。事关职工医疗保险的当日咨询达184件。市民咨询新生儿如何异地就医？南通参保人员异地就医未刷卡可否报销？灵活就业人员如何进行参保登记？便民服务类咨询达到179件。市民关注何处可放烟花爆竹，除夕当天市车管所是否上班。

除夕当天，也有一些市民遇到了身边烦心事，求助政府热线后，变成了令人舒坦的暖心事。

“海门区四甲镇联义村14组20号村民，占用14组17号人家田地面积。我们需要村里出面为两家划分丈量田块！”除夕上午，村民陈先生将求助电话打向市12345在线平台。工作人员记录后，立即向海门区政府通报相关信息。当日下午，四甲镇回复：联义村工作人员已经赶到现场对两家村民重新丈量田地，现场已经处理完毕！

“太感谢了！”事后，陈先生感动不已，他说，“我在除夕当天只是抱着试试看的态度求助的，没想到政府部门如此重视，区、镇、村三级雷厉风行，立马帮我解决了问题。”

2月10日，大年初一。12345在线平台共受理、办理公众有效诉求1019件，向网络成员单位派发诉求270件。平台工作人员通过回访了解到：在当天通过各涉事单位和部门出面办结的诉求达到94件；剩余的投诉或求助诉求，全部处于正在办理的“在途”状态……

“政府热线在今年春节

期间共受理各类市民诉求2.7万余件，同比增长6.49%。”昨天上午，南通市12345在线平台值班长丁煜告诉记者，“所有诉求我们都会做到事事有交代、件件有结果。”

## 假日爆点 折射要热度也要品质

我们刚刚度过的2024年春节长假，不仅比往年多出1天假期，更重要的是，久违的那份“狂嗨”和难得的阳光明媚天气一样，给人们带来成色很足

的喜悦。

“全市各级平台运行整体平稳，各类诉求主要涉及消费纠纷等方面。”丁煜介绍，“假日经济越来越富有活力，而假日经济作为整个国民经济的有机组成部分，其重要性不言而喻。透过这些数据，不难看到百姓的消费意愿在不断增加，由此带来的一些投诉，事实上有力地敦促了商家依法经营、诚信经营。”

民以食为天。我市不少餐饮企业在节日假期照常开门营业，一天也没有打烊，生意红火。一些餐饮消费纠纷也比往年有所增加。

“在如东县‘次坞阿生’手工打面购买的面条，居然吃到钢丝球！”投诉人半开玩笑地说，“嘴里可不是铁齿铜牙呀？”

“和家人在崇川区工农路圆融广场的‘星伦多’食用的生蚝内有杂物。”市民说，“虽说节日加班很辛苦，但我想提醒的是，店家能不能长点心？”

商业消费节日期间热得烫手。但与此同时，一些投诉也像雪片般飞向政府热线平台。

“购买了通州区‘南方生活娜茂谊企业店’的一条羊毛被，收货后发现商品一直掉绒掉毛，这是几个意思？”投诉人很闹心。

“与千阁装饰装潢有限公司签订装修协议，现在水电工程中使用的油漆为劣质油漆，与约定的材料不一致。”市民说店家有些“不上路子”。

值得欣慰的是，在政府热线在线平台的关注下，所有的投诉事件都得到合理解决。

## 市民诉求 提醒管理部门补短板

假期中，家住南通经济技术开发区优山美地花园183栋的许先生致电政府热线反映，家中水压过低，用水如同熬油，着实烦人，请求有关部门能否派

人上门修复？

“民生无小事，枝叶都关情。”市12345在线平台工作人员了解到许先生的烦恼后，立即将这一诉求向市水务公司予以通报。水务公司节日值班人员急许先生之所急，立即通知维修人员赶往许先生家中了解实情。经现场查看，原来是许先生家中的表前阀未开足，导致水压过低；找到问题所在后，维修人员立即调整阀门开足，水压迅速恢复正常。

春节期间，全市12345在线平台共600名服务代表和管理人

员坚守岗位，实行四班三运转。除夕当晚约6时30分，在线平台工作人员接到市民求助：崇川区万象东园小区突发停电，居民家中一片漆黑。值班工作人员顾鹏飞了解此事后，立即和南通供电公司取得联系，供电公司值班人员了解此事后迅速呈报有关领导，电力维修人员闻风而动，以最快的速度赶至事发现场展开故障查找和维修作业……经过2小时紧急抢修之后，万象东园小区供电恢复正常，小区不少居民家中传出一阵欢呼声。

春节期间，全市12345在线平台除了为市民提供24小时服务外，同时还安排备员作为应急梯队，确保诉求接听“不掉链”。

“崇川区红星路路段有大片铁皮围挡被大风刮倒，躺在马路上影响行人通过。”15日下午，一名热心市民发现异况，立即拨打政府热线反映。接到这一信息后，在线平台服务代表迅速通知辖区职能部门，当日下午就恢复了正常。

事实表明，春节长假热线接处数据中透露出的一些热点，反映出的恰恰是市民们心中的痛点，在一定程度上也给政府职能部门提供了一些进一步持续深化“机关作风建设提升年”“营商环境提升年”的思路和途径。

譬如，2.7万余件诉求中，旅游服务、噪声扰民也多有涉及。从市民来电来看，诸如一到假日五山景区等旅游景点周边拥堵，行路难、停车难，网上门票抢票难，管理和服务水平有待提升，景区消费还需进一步规范；以及涉及民生的无序放飞哨口风筝、个别地区燃放爆竹扰民等，都给城市管理者提出新课题和关注点，以便更好补齐城市管理存在的短板。

本报记者周朝晖 奚柯何

## 接待游客289.68万人次 乡村民俗休闲游火爆

晚报讯 逛灯会、赏烟花、品美食……刚刚过去的龙年春节假期，南通乡村休闲游火爆，各地推出丰富多彩的民俗游园活动，陪伴市民、游客欢乐过大年。

昨天，市农业农村局最新数据显示，春节假期期间，我市休闲农业实现综合收入44732.8万元，同比增长41%；游客接待量达289.68万人次，同比增长25.1%。

在如东，小洋口桃花岛新春烟花灯会通过“灯会、市集、游艺、捕鱼、烟花、迎春”六大主题活动，将年味渲染

得淋漓尽致。豫园灯会则以“龙腾扶海，奇豫如东”为主题，以文化典籍《山海经》为设计蓝本，共搭建25组灯组，布置约1500个氛围灯，呈现生肖龙与浩瀚海洋动植物和谐相处的奇境，吸引了众多游客前来赏玩。

“今年正好是龙年，这个灯会展现了我们的传统文化和艺术，很有意思。”游客姜荣笑着说。此外，洲际绿博园、张謇故里小镇、启东江天生态园等地也是游人如织，乡村休闲游成了不少市民和游客的首选。

记者唐佳美



## 木偶戏

16日，如皋市木偶艺术团演职人员在海安市胡集街道谭港村文体广场，为当地百姓献上一台“贺新春·文化走亲”惠民演出，表演了木偶戏、小品、歌舞等10多个优秀节目，让观众乐享家门口的“文化大餐”。

顾华夏

## 南通公交 安全运送120万人次 完成春节期间运输保障工作

晚报讯 记者18日从南通公交集团获悉，春节期间南通公交集团累计陪伴120万人次出行，日均载客15万人次，日均发车近6500班次，其中6条特色专线服务市民7000人次。

春节前，南通公交集团对公交5路、41路、45路线等多条区域线路增加运力投入，并对客流量大的线路采取增加车辆班次、适时延长营运时间等方式加快车辆周转，提高运行效率。除保障常规运营线路以外，还重点关注市区万象城、万达等大型综合体及狼山、森林野生

动物园旅游景点等区域的客流动态，同步开通6条特色专线，最大限度满足春节假期市民购物、景区游玩、绿色出行需求。

正月初五，南大街举办的“龙腾江海过大年·新春民俗巡游”活动，南通公交集团灵活调度，安排专人疏导、维持站点秩序，确保公交线路运营秩序正常。此外，重点关注南通站、南通西站、南通机场线路班次与列车、航班运行时刻的衔接与班车接驳工作，及时有序疏散大客流，以精准的托底服务保障南通站的乘客走得了、走得快、走得好。

通讯员陆剑 记者俞慧娟