

每天人均接听上百通电话,她们架起人社部门为民服务的“暖心桥”—— 一声谢谢,一切付出都值得

“您好,南通12333为您服务!您有什么问题请讲。”昨日早上9点,市人社局信息中心的16名电话咨询员像往常一样,开始了一天的工作。

“不客气,您还有其他问题吗?有问题欢迎再次拨打电话,再见。”下午5点35分,孙茜挂断最后一个电话。这一天,她一共接了117个电话,累计时长170分钟。

高强度,每天人均接听上百个电话

12333是全国统一的人力资源社会保障咨询公益服务电话。南通市区的12333开通于2005年12月,“那时候我们就6个人,每个人一天接十来个电话。”首批咨询员、现任12333咨询服务中心班长的苏婷说,现在咨询员每天人均接听量超104个,业务量翻了好多倍。

孙茜是2017年加入这个团队的,“上班开始就不停接电话,有时候下班前后台排队的电话数量都不会减少,经常连喝水、去趟卫生间的时间都没有。”孙茜说,去年她一共接了近2.9万个电话,最多的一天接了200多个。

今年8月11日省人社一体化信息平台在南通切换上线,则让每日话务量再创新高,“因为南通人社301个服务事项都搬到了网上大厅,很多办事人员和参保群众不熟悉、不了解,就打电话来

咨询。”市人社局信息中心主任陈建林说,上线当天的话务量超过了11000个,较前一天增加393%,“现在每天也有1000多个关于新平台的咨询电话,等大家对系统熟悉了,就会逐渐减少了。”

12333去年电话呼入总量突破105.7万个,今年以来电话咨询总量已达69.43万个,综合接通率为95.95%。其中市区电话咨询总量47.17万个,综合接通率95.24%,评价满意率99.6%。

高要求,业务能力心理素质都要硬

人社政策非常复杂,涵盖社会保障、就业创业、人事人才、劳动关系等上百个服务事项,作为一名咨询员,必须要具备综合的知识储备、高素质的服务能力,“以提高咨询员能力素质作为核心任务,我们建立了岗前、在岗、返岗、全市培训班等长效培训机制,确保咨询员全面掌握人力资源社会保障业务。”苏婷介绍说。

新人入职,由班长负责,集中培训两个月,除了讲解人社政策法规、业务知识,也要教给服务规范、解答技巧等,通过上线试接才能正式上岗;平时每周至少安排一次培训,每月一次书面考试,长时期休假后返岗,要集中培训,每年还会请专家为全市咨询员集中授课,解读年度新出台政策法规或年度热点问题。

预判到省人社一体化平台可能带来的话务量激增的情况,我市人社部门提前准备,自7月底开始,对新增的6个专席咨询员和其余咨询员,密集开展针对性培训,确保大家对新政策烂熟于心,至今未发生一起相关投诉。

12333咨询热线只通过声音传达信息,说话语气、声调就变得更加重要。因此,咨询员都深知,除了把基本功打扎实,还要修炼好心性,对待每一个来电咨询的群众,做到和气、诚恳、准确,“偶尔也有负面情绪,但必须很快自己调适过来。”孙茜说,咨询结束时,大部分群众都会说声谢谢,这就让我们觉得一切的付出都是值得的。

高素质,用热心和耐心架起“连心桥”

每天下班前,苏婷都会公布当天话务量,让大家做到心里有数。有一天,咨询员陶清清的话务量没有达标,但她并不因此懊恼,“能顺利联系到老人家,帮他拿回社保卡,这一天就值了。”原来,那一天,陶清清接到银行工作人员的电话,说捡到一张社保卡,联系不上失主。由于持卡人已经90岁高龄,老人的退休金都打在了卡里,丢失后补卡手续比较繁琐,对老人来说也很不方便,就想通过12333联系老人。

在系统里没找到老人的联系方式,

本可以就这么回复银行,但想到老人的焦急和不便,陶清清又继续联系了社保中心、退管中心等部门。好不容易找到电话,又打了很多遍才有人接听,“我反复解释后老人的家属才相信,把银行的地址、联系方式一一告知,叮嘱他及时跟银行联系确认,这件事情才算完美落幕。”

“你们是怎么回事啊,退休年龄说变就变,好不容易盼到50岁要办理退休了,现在又要55岁才能办理……”万荣荣接到这个电话,甚至还没有机会开口,来电人就怒气冲冲地说了一大堆。大概了解了她要咨询的问题,万荣荣开始耐心地介绍对应的政策、分析她的具体情况,对方的情绪逐渐稳定下来,“谢谢你,我刚才态度不好,不是针对你。”电话挂断前对方说的这句话,把万荣荣的委屈一扫而光。

咨询员们潜心研习人社政策、耐心接听解答每个来电,却未必换来每个咨询者的理解,她们总是一边克制着自己的情绪,一边安抚好咨询者,帮助对方分析原因、提出建议,这样的电话一接就是半个多小时,“但圆满解决来电者的问题,宣传人社法律法规,让群众知道如何维护自己的合法权益,还有放下电话前的那些‘谢谢’,就是我们的价值所在。”本报记者 沈雪梅 何家玉

提升抗滑性能 降低交通噪声 市公路中心参与完成路面结构项目获奖

本报讯(通讯员董锦俊 记者严春花)昨日,记者从市公路事业发展中心获悉,2021年度中国公路建设行业协会科学进步奖名单刚刚公布,市公路事业发展中心与东南大学联合完成的“绿色耐久排水降噪沥青路面关键技术与工程应用”居科学技术进步奖特等奖榜首,并有机会代表协会进军国家级有关奖项。

本项目以经济环保型原材料技术研究为基础,在228国道通州金沙至海门三星段改扩建工程进行试点应用,该路面结构,相较于传统沥青路面,排水性能提高约30%;路表抗滑性能提升约75%,路面交通噪声降低6-11分贝,从而提升了路面的安全环保性能及耐久性能,具有优异的工程应用效果。

“中国公路建设行业协会科学进步奖”是由国家科学技术奖励办公室批准设立的社会科技奖项,旨在增强交通行业技术创新能力,推进交通行业科学健康发展,促进成果转化和行业产学研的有机结合。此次荣获特等奖,我市将在国省干线公路建设中规模化推广应用绿色环保和安全耐久路面技术,进一步打造典型示范工程,促进公路行业高质量发展。

村干部牵头直播带货、进城销售 果园村20万斤水果丰产丰收

本报讯(通讯员王瑞雯 施莹莹 记者黄海)启东市惠萍镇果园村的丰水梨、水蜜桃和精品葡萄名声远扬,但暑期的这波疫情却“挡”住了700多亩成熟的水果外销通道,愁坏了果农。果园村党总支一班人迅速开展一系列帮销行动。从8月中旬以来,短短半月内,水果销售20多万斤,收入超70万元。

暑期,疫情打乱了果园村果农们的生活节奏。村党总支书记龚林海向启东市农商银行和启东团市委反映了果农们的遭遇,寻求帮助。

三方坐下来商讨后,启东市农商银行在村里组织开展助农丰水梨直播,并动员本行职工认购助农水果;启东团市委副书记陈佳俊也亲自上阵,帮忙“直播带货”,两项举措直播销售丰水梨2万多斤。

组织丰水梨等水果外销的同时,村党总支千方百计扩大内销,一方面组织所有具备条件的党员干部将销售信息通过微信、抖音发布,另一方面通过相关部门在启东市区10个农贸市场开辟果农进城销售绿色通道,在“启东优菜网”开设阳光玫瑰葡萄专卖区。多管齐下,一举打破水果滞销僵局;动员士平、紫凡婷两个专业合作社,利用其前期积累起来的品牌号召力和品牌公信力,成功帮销水果3.2万多斤。

果农们应销尽销,再次实现丰产又丰收,齐赞“党总支帮了大忙,是大家的主心骨。”

排查整改隐患问题8万余条

(上接A1版)

海门区推进创建工作与专项整治有机融合,进一步提升城市本质安全水平。为守护老百姓“头顶上的安全”,海门城管常态化落实户外广告排查治理机制,今年已拆除户外隐患广告和店招招牌设施160余块;燃气安全方面,基本建立“来源可查、去向可追、责任可究”的新型瓶装液化气安全监管方式,餐饮燃气报警装置接入率近100%……专项整治行动开展一年多来,海门区已排查并整改隐患问题8万余条。

消防安全主题公园、安全教育体验馆、户外大屏……通过各类载体平台,海门区积极宣传安全知识,提高创建省级安全发展示范城市群众知晓率和参与度,营造人人参与创建的社会氛围。以创促变,市民幸福感和安全感节节提升。数据显示,在前期对市民安全满意率开展的模拟调查中,市民安全满意率和基本满意率达99.09%。

南通市经济技术开发区2021年度 申请解困租金定额补贴初审情况公示

根据南通市经济技术开发区解困住房保障相关文件规定,朱学新等58户家庭申请解困租金定额补贴已初审通过,现予以公示,公示期2021年9月8日至2021年9月22日。详细情况见各街道和社区公告栏,也可登录“南通市经济技术开发区管委会门户网站”(http://www.netda.gov.cn)查询。

如有异议,请在公示期内以书面形式告知南通经济技术开发区住房和城乡建设局(地址:南通市经济技术开发区宏兴路9号能达大厦)。

南通经济技术开发区住房和城乡建设局
2021年9月8日



父母公告中,姓名“姚霏凌”中“霏”字更改为“菲”,特此公告。

减资公告

南通南府餐饮管理有限公司(统一社会信用代码:91320602MA26CBW99B)经股东会决议,现拟向公司登记机关申请减少注册资本,由原注册资本1000万元人民币减少至100万元人民币,请债权人于见报之日起45日内向本公司提出清偿债务或提供相应担保请求,逾期公司将按法律程序进行减资登记。特此公告!

南通南府餐饮管理有限公司
2021年9月6日

办理地址:南通报业传媒大厦(南通市世纪大道8号)22层2210室,联系电话:0513-68218781。线上办理可微信搜索小程序“南通报业遗失公告办理”。

遗失公告

▲南通玉惠口腔医院遗失医疗机构执业许可证正本,登记号:MA1MP5C6X32060217A5112,有效期限:自2019年09月30日至2024年09月29日,发证日期:2019年09月03日,声明作废。
▲葛明华遗失与江苏伟赋集团建设开发有限公司订立的商品房买卖合同,星月花园2幢502室,合同:001020105010,编号:X:E221,声明作废。
▲秦良遗失城镇房地产开发有限公司的销售不动产统一发票发票,发票号码:01825320,发票代码:232001290111,金额:258974元,声明作废。

更正启事

2021年7月5日寻找弃婴(弃儿)生

网络司法拍卖公告

南通经济技术开发区人民法院定于2021年10月9日10时至2021年10月10日10时止(延时除外)在淘宝网司法拍卖网络平台上(网址: http://sf.taobao.com/0513/10,户名:江苏省南通经济技术开发区人民法院)对位于南通市龙馨园D1幢B1198室、B1201A及B1201B室不动产进行公开司法拍卖。

1、南通市龙馨园D1幢B1198室
起拍价15万元,保证金3万元,增价幅度1500元。
2、南通市龙馨园D1幢B1201A及B1201B室
起拍价25万元,保证金5万元,增价幅度2500元。

拍卖程序(两轮):本标的拟进行二次拍卖一次变卖。本次拍卖流拍的,则进行下一次拍卖,再次流拍将进行变卖;任一阶段成交的,则后续程序自动取消。
凡有意参加竞买者,请关注淘宝网司法拍卖平台。

特别提示:优先购买权人未按公告要求办理登记手续的,视为放弃优先购买权。
南通经济技术开发区人民法院
2021年9月8日

网络司法拍卖公告

江苏省启东市人民法院定于2021年9月25日10时至2021年9月26日10时止(延时的除外)和2021年10月1日10时至2021年10月2日10时止(延时的除外)在淘宝网司法拍卖平台上(户名:启东市人民法院,网址: http://sf.taobao.com)公开拍卖启东市汇龙镇秀苑苑3幢101室房地产【不动产权证号:00098199,00098200,启国用(2009)4636】、启东市汇龙镇银洲小区1幢203室【不动产权证号:072506】。房屋建筑面积分别为:220.38平方米、139.66平方米,规划用途:住宅。市场价(协商价):550万元、230万元,起拍价:385万元、161万元,保证金:39万元、17万元,增价幅度:5000元。

竞买申请办法:凡有意参加竞买者请登录淘宝网司法拍卖了解详情,先在淘宝网上开设账户,缴纳足额保证金,并在网上办理竞买手续。
注意事项:若流拍,以后的拍卖程序将在前一次拍卖流拍之日起30日内启动,本院不再另行在报纸上公告,起拍价、保证金和增价幅度等内容,敬请关注淘宝网司法拍卖平台。

拍卖咨询电话:
18018435701、18206282298
启东市人民法院
2021年8月23日

网络司法拍卖公告

江苏省启东市人民法院定于2021年10月1日10时至2021年10月2日10时止(延时的除外)在淘宝网司法拍卖平台上(户名:启东市人民法院,网址: http://sf.taobao.com)公开拍卖启东市汇龙镇团结新村47幢205室房地产(其中车库:25.99平方米)【不动产权证号:006963,启国用(2014)第3306号】、启东市汇龙镇东方明珠2105号【不动产权证号:00105255,00105256,启国用(2014)第3308号】。房屋建筑面积分别为:157.49平方米、145.83平方米,规划用途:成套住宅。市场价(网络询价):2586392元、2724481元,起拍价:分别为181.1万元、191万元,保证金:19万元、20万元,增价幅度:5000元。

竞买申请办法:凡有意参加竞买者请登录淘宝网司法拍卖了解详情,先在淘宝网上开设账户,缴纳足额保证金,并在网上办理竞买手续。
注意事项:若流拍,以后的拍卖程序将在前一次拍卖流拍之日起30日内启动,本院不再另行在报纸上公告,起拍价、保证金和增价幅度等内容,敬请关注淘宝网司法拍卖平台。

拍卖咨询电话:
18018435701、18206282298
启东市人民法院
2021年8月27日