

热线聚民心 温暖一线牵

——我市12345政府服务热线运行一周年纪事

□记者曾艳

“您好,这里是12345政府服务热线,请问您有什么需要帮助?”在赣州,小到窨井盖松动、噪音扰民,大到政策咨询、政府工作建议,市民都可以拨打市12345政府服务热线寻求帮助。

热线聚民心,温暖一线牵。市12345政府服务热线自2019年12月试运行一年来,公共服务资源得到有效整合,运行体制不断健全,百姓“三事”得到有效解决。市12345政府服务热线在给全市市民带来更多获得感和幸福感的同时,也打造了赣州政务服务的亮丽名片。

服务民生 架起连心桥

楼宇在亮化美化城市的同时,也给周边住户带来一些困扰。2020年10月27日23时许,章贡区市民杨先生拨打12345政府服务热线反映威斯汀国际酒店正对江韵华府方向的LED广告灯彻夜不关,造成严重灯光污染,影响周边住户休息。热线中心及时派发工单,次日,市城管局工作人员立即前往调查,并责令酒店每晚10点半关闭灯光,防止影响居民休息。“一个电话就轻松解决问题,为12345政府服务热线的高效点赞!”杨先生竖起了大拇指。

群众利益无小事。12345政府服务热线运行以来,坚持以人民为中心,积极回应群众关切。2020年全年,群众来电317471通,日均来电869通,单日最高来电2766件,热线平台电话受理282259件,网络渠道受理6540件,现场回复群众诉求185335件,群众满

意率96.6%,12345政府服务热线已然成为赣州市民信赖的生活小助手。

为及时倾听群众诉求,热线平台实现了全市政务服务“一号受理”和24小时全天候人工接听服务,同步开通了网站、手机APP(赣服通赣州分行)、微博、微信公众号等多渠道受理端口,接受群众咨询、投诉和举报。

民有所呼,我有所应。2020年底,尤其新冠肺炎疫情发生以来,群众咨询医保类问题热度居高不下(占来电量的10.81%),热线管理中心及时开设医保专席,对医保类问题做到集中受理、专岗承接、专业回应、快速解答。专席接通以来,热线呼入量11486通,群众满意率达99.31%。热线管理中心还与赣州供电公司合作,在热线平台建立供电分中心,将有关用电诉求的工单,一键转接至赣州供电公司,由专业团队解决客户用电诉求。小小的一条热线,24小时不停歇,热线员耐心倾听民情民意,搭起服务百姓的“连心桥”。

练好内功 服务零距离

走进12345政府服务热线管理中心,叮铃铃的电话声,噼里啪啦的键盘声与接线员们专业耐心的回复声此起彼伏,这是热线力求“服务满分”的真实写照。“近几年随着城镇化的推进,赣州发展速度加快,城市面积不断扩大,人口持续增多,各种诉求成倍增长。作为热线工作人员,耐心、细心、用心始终是我们的服务宗旨,提高职业素养和业务水平是我们一直以来的追求。”热线管

理中心主任钟晓艳告诉记者。

12345政府服务热线直面的群众问题点多、面广、线长,这就要求热线工作人员要有扎实的专业知识应对。热线管理中心除了开展全市性的业务培训,还配备专门的培训师,每周对新话务员进行培训,对老话务员进行知识更新,每月对话务员实行卷面考核。针对专业性较强的问题,及时邀请职能部门进行详细解读,医保局、公积金中心等单位还专门派出工作人员驻场,对话务员进行政策解读,以提高话务员们现场答复、沟通技巧和建单能力、转办准确率。除此之外,管理中心还通过开展话务区日常巡查、电话日常抽检监听,全方位强化对话务员的管理,提升话务工作水平。

为办实事“一线牵”,为民服务“零距离”。一年来,从柴米油盐到社会管理,政府服务热线通过实实在在的工作,赢得了群众的信赖和肯定,市12345政府服务热线管理中心先后获得2020年度全国最佳政务热线卓越百姓服务奖、抗疫优秀单位奖,中国客户联络中心奖——最佳政务服务示范单位,客户世界2020年度中国最佳政府服务热线(12345),2020年度“金耳麦杯”中国最佳客户中心——卓越管理创新奖等殊荣。

优化机制 当好“总客服”

作为赣州的热线“总客服”、民生“新管家”,12345政府热线的服务范围涵盖居民生活、城市管理、经济建设等各方面。及时妥善地解决好量大、面

广、情况复杂的群众关切,成为热线发挥高效服务功能的关键。

针对群众诉求,热线平台主要通过直办(话务中心直接进行答复办结)和转办(以工单形式转交各级承办单位办理,诉求办结后,实行100%回访)两个渠道解决。目前,热线直接答复率达65.66%。热线对受理、回访、办结各环节的流程、时限均有细化和明确,并以标准化的形式固定下来,实现“人人按标准履职,事事有标准可依”。

为确保热线工作管理高效规范运行,市政府印发《赣州市12345政府服务热线运行管理办法(试行)》和《赣州市12345政府服务热线运行管理考核办法(试行)》,建立了督查督办、分析研判、通报考核、责任追究四项工作制度,以办结率和满意率为主要指标,实施超期催办、升级督办,对群众诉求实行日汇总、周分析、月通报、年考核,确保热线有效运转。为提高工单办结率和群众满意度,热线管理中心与平台成员单位建立协调机制,对疑难工单进行协调处置。对疑难工单、重点工单的督办建立台账,监督县、市、区及职能部门解决问题,提高工单办结率。为确保群众诉求“事事有回音、件件有落实”,热线管理中心还对全市各职能部门的热线工单办件量进行日常监测统计,积极与纪委监委党风政风督查室、市“五型”办进行沟通联动,对办件率长期偏低的部门单位进行会谈与督导,倾力协助其提升工单办结率。据统计,2020年热线管理中心派发工单96924件,转办件按期办结率98.51%。

本报讯(廖国胜 记者余书福)2月2日11时35分,满载着382吨货物的41507次集装箱班列,从瑞金火车站驶出开往厦门港。这是瑞金市开出的首趟集装箱班列,同时也标志着瑞金陆路口岸作业区正式投入使用。

该趟班列共载有6个40英尺和4个20英尺的标准箱,里面装着瑞金当地企业生产的电子产品、护肤品和雨伞等货物合计382吨,通过“公路短驳+班列直达”的方式发往美国 and 西班牙。

为助推瑞金区域性综合交通枢纽建设,近年来,瑞金市与中国国家铁路集团南昌局赣州车务段以瑞金火车站为窗口,积极探索发展铁路集装箱运输业务,旨在提升铁路与公路的货物中转效率,增加多式联运合作面。

瑞金陆路口岸作业区位于瑞金火车站西南侧,是以铁路运输为主、公路运输为辅,具有国际、国内贸易货物流通的综合性作业区。该口岸充分利用了现有铁轨资源,与相邻瑞金火车站铁路货场连接改造,通过开办铁路集装箱运输业务,大力发展铁海联运,实现陆路口岸作业区货物流集聚功能,设计作业规模每年3万标箱。该作业区投入运营后,打通了铁海联运和多式联运“最后一公里”,通关效率将大幅提高,通道物流组织水平将显著提升,这也大大降低了瑞金市及周边地区的物流成本,对加快打造赣南东部现代物流枢纽中心,深化瑞金市对外开放和推动高质量发展具有重要意义。

会昌设立乡镇交通专管员

本报讯(孙丽 记者涂家福)近日,会昌县洞头乡交通专管员蓝挂滨认真履行职责,坚持巡查辖区内公路,及时发现道路危险情况,通知交警部门民警及村干部在道路路口设卡值守,做到零事故,确保人民群众安全出行。

据悉,会昌县交通运输局在2019年成功创建四好农村路省级示范县的基础上,创新农村公路管理养护机制,在全县推行县乡村三级“路长制”,并在全市率先建立乡镇交通专管员制度。每个乡镇选拔一个综合素质高的干部为交通专管员,由县乡村路长办公室给专管员每人每月600元日常巡查燃油费补助,专管员负责所在乡镇区域乡村道路的路况巡查养护、质量监督及应急抢通等管养职责。目前,该县通过建立乡镇交通专管员制度,有效促进了农村公路管理和养护,保障道路安全畅通。

龙南法院：首份信用修复决定书出炉

近日,龙南市人民法院发出2021年第一份信用修复决定书。“谢谢法官!信用修复后,我们争取早点去融资,盘活资产,同时尽快将本案应当履行的义务履行到位。”龙南某旅游发展公司负责人林某激动地对龙南法院执行法官说。

据了解,龙南某旅游发展公司与邓某、涂某、熊某买卖合同纠纷一案在龙南市人民法院执行立案后,因该公司未及时履行义务,故法院冻结了该公司账户内存款,并对该公司及其法定代表人徐某采取了失信及限制消费措施。迫于失信压力,该公司负责人找到法院,表示受新冠肺炎疫情影响,公司未能按期建设完工投入经营,现公司及法定代表人又纳入了失信名单,银行贷款审批无法通过,致使资金断裂,公司陷入困境,希望法院能促成调解,完成信用修复。

收到该公司的诉请后,考虑到该公司已投入三四千万元和一旦开业经营后该公司就能顺利运转的实际情况,且该公司愿意提供开发的土地进行担保并有强烈的还款意向,为帮助该公司顺利渡过难关,执行人员组织申请人与被执行人进行数十次的沟通和协调。最终,双方达成执行和解协议,被执行人提供开发的土地进行担保并先行支付26万元给申请人,剩余款项约定了分期履行的期限及金额,申请人同意法院对被执行人暂停信用惩戒,进行信用修复。由此,龙南法院发出了今年第一份信用修复决定书。

2020年以来,龙南法院秉持善意文明理念,按照“六稳”“六保”要求,主动担当作为,既平等保护当事人利益,又服务于经济社会发展,积极促使当事人达成和解,合理适用信用承诺和信用修复制度,帮助企业进行融资以盘活资产,营造了良好的法治化环境。

(胡杰辉)



近日,宁都县梅江镇市民在购买“福”字、对联等文化饰品,迎接农历新年到来。近年来,随着环保意识增强,逢年过节燃放鞭炮、烟花的市民大量减少,大家通过贴窗花、赏非遗等方式品味中华民族优秀传统文化,欢欢喜喜过大年。

雷旭华 特约记者曾嵘峰 摄

专家团队“会诊”我市消防安全

本报讯(龚学峰 记者刘水莲)为深入推进大型商业综合体消防安全检查治理工作,有效防范和坚决遏制重特大火灾事故的发生,近日,市消防救援支队从全市消防救援队伍抽调技术骨干,并邀请建筑、电气、消防设施等领域

业务精湛、能力突出、责任心强的专家,成立3个专家团队,利用两周时间深入全市所有大型商业综合体,对消防管理、建筑防火、电气安全、消防设施以及灭火救援等情况开展“会诊”式服务,全面提升大型商业综合体消防安全。

在赣州中心城区有关商业综合体,专家组采取“听、看、查、问、测”五步法,对其卖场、仓库、冷库、儿童游乐园、影院等重点区域,以及消防控制室、消防水泵房、风机房、变配电室等进行了详细检查;对建筑周边的消防通

道、登高操作场地、消防电梯、水泵结合器等灭火救援设施进行了实地测试,并检查了单位微型消防站建设情况,现场检验了微型消防站队员“一警六员”消防基本技能掌握情况。针对检查中发现的消防安全隐患问题,专家团队现场提出了整改要求和改进意见,并要求相关负责人依法履行消防安全责任,做好日常消防安全管理工作。

赣州市自然资源局
通报5起农村乱占耕地建房典型案例

耕地是国家粮食生产的根基,乱占耕地建房行为触碰耕地红线,威胁国家粮食安全。全国农村乱占耕地建房问题清查整治工作开展以来,全市上下按照党中央、国务院决策部署,坚持最严格的耕地保护制度,坚决遏制新增乱占耕地建房行为。各县(市、区)积极主动作为,采取切实有效措施,以“零容忍”的态度严肃查处了一批乱占耕地建房行为,达到了警示震慑、保护耕地的目的。为发挥典型案例警示教育作用,我局决定通报5起乱占耕地建房典型案例。

一、南康区黄某违法占地建设厂房案。

2020年7月,黄某违法占用南康区镜坝镇红星村1.5亩永久基本农田建设厂房。同月,市自然资源局南康分局发现该违法行为,下达《停止违法行为通知书》,并告知镜坝镇人民政府。7月30日,赣州市自然资源局南康分局执法大队组织拆除了违法建筑。目前,土地已复耕。

二、于都县陈某违法占地建设住宅案。

2020年9月,陈某违法占用于都县利村乡上下村0.05亩耕地建设住宅。10月,于都县自然资源局发现该违法行为,并联合于都县利村乡人民政府对该宗违法用地进行拆除。目前,土地已复耕。

三、兴国县人文事业有限公司违法占地建设工棚案。

2020年11月,兴国县人文事业有限公司违法占用兴国县永丰乡船溪村万兴组0.22亩永久基本农田建设工棚。同月,永丰乡自然资源局发现该违法行为,永丰乡人民政府下达《责令停止违法行为通知书》《责令改正违法行为通知书》。当事人已自行拆除违法建筑。目前,土地已复耕。

四、会昌县梁某等7人违法占地建设住宅附属用房案。

2020年7月,梁某、朱某等7人违法占用会昌县西江镇坝子村共0.9亩永久基本农田建房。同月,西江自然资源局发现该违法行为,西江镇人民政府下达《责令停止违法行为通知书》。10月底,会昌县西江镇人民政府组织拆除了违法建筑。目前,土地已复耕。

五、上犹县谢某违法占地建设住宅案。

2020年11月,谢某违法占用上犹县紫阳乡胜利村0.09亩耕地建设住宅。11月,上犹县自然资源局发现该违法行为,并移交紫阳乡人民政府。紫阳乡人民政府下发了《责令限期拆除违法建筑决定书》。目前,当事人已自行拆除违法建筑,土地已复耕。

以上典型案例反映近期一些地方严格管控、处理新增乱占耕地建房行为采取的有效处置。各地和有关部门要按照党中央、国务院决策部署,高度重视耕地保护工作,以“零容忍”的态度,继续采取切实有效措施,坚决遏制新增乱占耕地建房问题,防止耕地“非农化”。有合理用地需求的企业、单位和个人,要自觉遵守法律法规的规定,依法依规申请办理用地手续。各方共同努力,进一步严格耕地保护,维护国家粮食安全。

赣州市自然资源局
2021年2月3日