

“一号响应”优化服务 这个“12345”有啥不一样？ ——江苏持续整合政务热线优化政府服务

“您好，请问有什么可以帮您？”“好的，您在支付宝首页搜索苏康码，填写相关信息后就可以申领了，绿色即可在省内通行。”疫情防控期间，江苏12345话务代表程小丽总能接到类似的电话，拨打电话询问的往往是一些不太会使用智能手机的老年人。在江苏省健康码统一“一码”后，类似的问题都会转接到省12345。

近日，笔者随国务院第七次大督查第五督查组赴江苏实地走访调研时发现，今年以来江苏省不断强化政务热线整合力度，推进热线整合，群众认可度逐年提升，满意率达94.8%，通过“一号响应”深化“放管服”改革，既优化了政府服务，也提升了群众的满意度和获得感。

创新整合模式，构建政府服务“一号响应”。

多部热线如何实现集中整合？

据了解，江苏省推动服务量大、专业性强的大热线，如司法援助12348、交通运输12328、市场监管12315、卫生健康12320等

与12345携手，实现诉求数据归集共享。

同时，对能够提供基本热线服务，但不能全天候在线、跨部门联动的专业热线，通过在12345平台设立服务专席，专门受理相关诉求等方式，与12345合作共建、优势互补，形成上下游畅通、前后端衔接的服务体系。

此外，对虽有专门号码，但人手严重不足，不具备可持续服务能力的其他热线，实行直接整合，通过取消原有号码或座席集中等方式，由12345提供标准化、规范化服务。

“接得更快、分得更准、办得更实，政务热线整合的根本目的在于提高问题的实际解决率。”江苏省政务办副主任张旻告诉笔者。

挺进疫情防控“主战场”，担当诉求“主入口”。

“疫情就是命令，防控就是责任。”疫情发生后，江苏12345热线整合优势得以显现。1月23日，呼入12345热线的第一通疫情电话，吹响了江苏12345话务团队抗疫的战斗号角，85名话务代表放弃休假，连续作战，全力投入

到群众诉求的接听、解答工作中，确保热线24小时畅通、始终在线。截至今年4月底，江苏12345累计处置疫情诉求超过195万件。

据了解，85名话务代表中绝大多数都是90后、00后，平均年龄只有28岁。工单审核组组长钱立珍告诉笔者，疫情期间，她迎来了工作中最忙碌的时候，白天支撑前台，晚上处理后台工作。“在没有供暖的日子里，上班就尽量多穿衣服，靠热水袋暖手，以免手冻僵了，影响打字速度，希望能在有限的时间里，多处理一些诉求，尽快解决市民的问题。”

同时，江苏省有些地市开通疫情防控“0号键”，将12345作为疫情咨询“前哨”，疫情防控期间，不少江苏的群众都会从手机上收到各种防疫知识短信。

创新诉求研判，助力科学决策“数据赋能”。

据悉，江苏12345全面打造群众诉求资源库，实现对诉求数据的实时全口径汇聚，目前入库诉求超过6200万件。同时，通过省市联动

开展跟踪监控和联动分析，按需形成每周报告，为政府决策提供有力支撑，民生政策落地、教育医疗优化、惠企政策落实、企业复工复产等一批热点难点问题得到系统化处理，决策支持成效持续体现。

尤其在今年疫情期间，从除夕当天起，省市12345迅速建立疫情诉求实时监测和跟踪分析机制，实行每日联动专报。同时，聚焦预付消费退款、防疫物资保障、交通出行管控、企业复工复产和“健康码”使用等60多个主题，共形成1007期疫情专报。

进入疫情防控常态化以来，围绕民生领域“八个更”、长江禁捕退捕、防汛抗灾等重点领域诉求，开展专题分析，形成专项报告以辅助决策。

张旻表示，下一步，江苏12345将按照全国深化“放管服”改革优化营商环境电视电话会议精神，不断深化热线整合和服务创新模式，力争全面做到“一号响应”，做好新时代人民呼声“倾听者”、社会治理“连接者”、政务服务“提供者”和政府决策“辅助者”。

（新华社 袁全）

2020年宣传月活动启动 四川环保世纪行

本报讯（记者 李林暄）四川环保世纪行2020年宣传活动10月21日在成都启动。今年的活动主题是“共同守护赤水河清水绿岸”，将聚焦四川省赤水河流域生态环境现状。

赤水河流域流经四川省境内约229公里，流域面积约0.61万平方公里，汇集了丰富的自然生态人文资源，素有“生态河”“美酒河”之称。近年来，四川深入贯彻习近平生态文明思想，始终坚持生态优先、绿色发展，积极开展赤水河生态保护和修复行动，取得了积极成效。本次宣传活动将组织新闻媒体客

观深入地报道赤水河流域各地各部门的相关工作情况，以及云贵川三省加强水环境保护、水污染治理的进展情况等，还将结合世界地球日、世界防治荒漠化和干旱日等节点开展环境保护宣传教育活动、环保法律法规“七进”活动等。

成都聘请公众人物为垃圾分类代言

本报讯（记者 胡桂芳）签“垃圾分类，人人参与”承诺书，普及垃圾分类知识、分享垃圾分类技巧……10月21日下午，成都市生活垃圾分类宣传大使聘请仪式在城市之音·不凡现场举行。活动现场人头攒动，成都籍中国流行音乐歌手张靓颖被正式聘请为“成都市生活垃圾分类宣传大使”。

仪式上，张靓颖表示，将主动发挥公众人物的影响力，在参与生活垃圾分类、主动践行绿色文明生活方式的同时，积极倡导公众关注垃圾分类、参与垃圾分类，做时尚成都人，共同营造“垃圾分类人人知晓，垃圾分类人人参与”的社会新风尚，共建美丽成都。

据了解，此次活动由成都市生活垃圾分类工作推进领导小组办公室主办，活动还邀请到50位来自成都的社会各界知名人士，他们中有全国道德模范、人大代表、知名艺术家、明星主厨、时尚博主、巴蜀笑星、百万粉丝大V等，通过全网超过1000万的粉丝量，扩大成都市生活垃圾分类的影响力，普及垃圾分类知识，倡导绿色健康的生活方式。

眉山市第六届老年人运动会开幕式举行

本报讯（记者 袁矛）10月21日，由眉山市人民政府主办，眉山市教育和体育局、中共眉山市委老干部局、眉山市民政局、眉山市卫健委、眉山市老年体育协会共同承办的眉山市第六届老年人运动会开幕式在四川省眉山市体育馆举行。开幕式上，来自全市各区县、企事业单位、社区等15个代表

队的部分运动员表演了精彩的大型团体操《爱我中华》。

本届老年人运动会以“健康运动，快乐眉山”为主题，秉持“务实、简朴、康乐、友谊”的原则，共设门球、乒乓球、羽毛球、健身秧歌、柔力球、广场健身操、健身球操7个比赛项目。本届老年人运动会各单项比赛采取时

间与地点相对分散的方式分别在各区（市）县进行，将于11月举行闭幕式。

据介绍，眉山定期开展老年人运动会有着重要意义，这不仅是对老龄和老体协工作的检阅，对老年人健康运动的展示和汇报，更是推动老龄和老体协工作高质量发展的重要载体。

四川省第十一届（秋季）乡村文化旅游节开幕

本报讯（记者 赵青）以“安逸四川·秋约盐都”为主题的四川省第十一届（秋季）乡村文化旅游节10月22日在自贡市尖山风景区启幕。该活动由四川省文化和旅游厅、省农业农村厅、自贡市人民政府共同主办，将持续到10月31日。

四川省乡村文化旅游节作为建设文化强省、旅游强省的重要内容和全省文化旅游行业的重要品牌节会，目前已连续举办十一届。本届（秋季）乡村文化旅游节期间，自贡全面整合“吃、住、行、游、购、娱”特色文旅资源，推出“畅玩自贡·田园之美”“炫游自贡·视觉盛宴”“嗨玩自贡·全城缤纷狂欢”“舌尖自贡·中国盐帮菜体验季”四大板块20个项目的“文旅大餐”。自贡市自流井区还推出了城区夜游线路、城区游玩线路和乡村游线路，让游客感受现代商业的繁华，领略井盐历史文化的博大精深。

宁夏1至10月发放价格临时补贴8600多万元

新华社银川10月22日电（记者 许晋豫）记者21日从宁夏发改委获悉，今年以来，受新冠肺炎疫情等因素影响，宁夏食品价格指数和低收入居民基本生活费用价格指数持续高位运行。为做好困难群众兜底保障工作，宁夏及时启动社会救助和保障标准与物价上涨挂钩联动机制，向困难群众发放价格临时补贴。

据宁夏发改委价格调控处介绍，今年1至10月，宁夏对享受国家定期抚恤补助的优抚对象、低保对象、特困人员、领取失业保险金人员等各类保障对象发放价格临时补贴8626.4万元，惠及困难群众288.6万人次。新冠肺炎疫情期间，宁夏将3至6月的价格临时补贴标准提高一倍，将孤儿、事实无人抚养儿童，领取失业补助金人员纳入保障对象范围。同时，宁夏进一步加强部门联动，优化发放流程，强化资金保障，确保价格临时补贴按时足额发放到困难群众手中。

