

江苏高标准建设12345热线,以高质量政府公共服务支撑高质量发展

# 诉求“一号响应” 服务“一键直达”

## 高质量发展调研行

本报记者 黄洪涛 时焯娜

近日,第三届江苏发展大会举行,一批百亿级重大产业项目在会集中签约。大会以乡情为纽带、以故乡为依托,广邀在外“江苏人”回乡省亲、投资兴业,激活江苏高质量发展的一池春水。

在全国“万家民营企业评营商环境”调查中,江苏连续4年获评“营商环境最佳口碑省份”,苏州、南京、常州、无锡位列中国营商环境标杆城市。全省经营主体数量众多、活跃度较高,其中企业417.3万户、个体工商户在册总量突破1000万户。全省实际使用外资连续5年全国第一。

“选择江苏”,离不开这里的高质量政府公共服务。近年来,江苏高标准建设12345热线,将省级服务类热线整体并入其中,各市县一体化联动,让政府公共服务“一键直达”,不断增强群众和市场主体的获得感、幸福感、安全感。

### “有事找政府,就拨12345”

“您好,这里是12345热线,请问有什么可以帮您?”走进江苏省政务服务中心话务接听大厅,电话声此起彼伏,话务员正忙着接听解答群众的问题,人社、交通、税务、文旅等各条线的工作专班各司其职,答疑解惑、上报诉求。

## 联合梯田重焕生机

图为5月24日拍摄的尤溪县联合镇连云村的一处梯田(无人机照片)。

近日,全球重要农业文化遗产——福建尤溪联合梯田全面进入插秧季节。近年来,当地政府通过土地流转,开展抛荒地复垦复耕,邀请农业专家进行技术指导,引导农户种植水稻新品种,让梯田重焕生机。

新华社记者 林善传 摄

## 珠峰生态环境不断向好

据新华社拉萨5月25日电(记者田金文 陈尚才)“珠峰地区是感受全球气候变化的前哨,通过对珠峰雪样的分析发现,固体污染物对珠峰环境影响较小,这体现了我国多年来对珠峰地区生态保护的成果。”12次在珠峰地区开展科考的中国科学院西北生态环境资源研究院副院长康世昌说,在气候变暖的背景下,全球冰川全面退缩的趋势已不可避免。但与世界其他地区相比,珠峰地区及青藏高原的冰川退缩相对较慢。

“经过多年保护,珠峰生态持续向好,生态环保工作取得明显成效。”据西藏自治区林业和草原局专家评估,珠峰保护区较好地保护了西藏境内有代表性的生态系统和自然环境,包括珍稀濒危物种的繁殖地、栖息地,候鸟迁移的重要湖泊、湿地以及具有重要科研及旅游价值的自然景观、地质遗迹和生物化石。

为保护珠峰自然生态,我国于1988年成立珠峰自然保护区,面积3.38万平方公里,是全球海拔最高、落差最大的自然保护区,主要保护极高山生态系统;1994年,珠峰保护区升格为国家级自然保护区;2005年被列入世界生物圈保护区。

珠峰自然保护区旗舰物种雪豹数量的增多,充分体现了珠峰生态系统的健康发展。珠峰雪豹保护中心执行主任拱子凌介绍,目前珠峰自然保护区内雪豹数量超过百只,相关部门也初步探索了珠峰雪豹种群研究科学范式,建立了物种监测标准体系。

(上接第1版)

青啤集团人力资源管理总部副部长戚君毅告诉记者,早年技术工人的晋升通道比较单一,有的政策过于注重年限、学历、论文等指标,阻碍了很多技能工人的发展。青啤集团拥有产业工人2.57万人,占职工总数78%,打通他们的晋升通道、健全激励体系是推进“产改”的首要任务。

结合自身实际,青啤集团完善出台了《新时期产业工人队伍建设改革工作方案》《技能序列技能职位动态管理办法》等,设置管理、职能技术、技能3个序列,建立由技工、助理技师、技师、高级技师、首席技师构成的5级晋升机制。产业工人可以通过业绩、技能、技术革新、技能贡献等维度,进行评聘。

“新的管理办法涵盖青啤集团所有岗位,打破了过去的政策‘壁垒’。职工可以根据职业规划转换晋升序列。”戚君毅说。2019年,青岛市人社局启动企业自主评价工作,青啤集团成为首批试点单位。试点以来,青啤集团聘任高级工及以上人才3820人,其中特级技师有32名。

### 从一专多能到一专全能

今年4月,在青啤集团第45届“提高质量

“有事找政府,就拨12345。”江苏省政务办副主任张曼介绍,2017年,江苏12345热线开通,在全国率先建成以省12345热线为龙头、各市县一体化联动的全省政务热线体系。

2021年,江苏12345热线高质量完成35条政务服务便民热线的归并优化工作,群众诉求“一号响应”总体实现。

成立6年来,江苏12345热线服务能力不断跃上新台阶,全省12345热线年服务量由2017年开通之初的1100万件增长到2022年的4854万件,年均增长35%。“江苏8500多万人口,相当于每8个人中就有5个人拨打过12345”。

数字变化背后是更深层次的变化——“接得更快”,拨打12345热线,没有机器语音导航,而是直接进入人工座席。全省民声接听员由6年前的2300名增加到如今的3945名,平均人工接通率超80%。

“分得更准”,按照统一分类和编码,热线对群众每项诉求进行及时分类,赋予相应“身份编码”,精准派发到部门办理,避免诉求错派误派,在部门间辗转反复,使每一件群众诉求即收即派。

“办得更实”,引入问题实际解决率指标,由高满意率向高问题实际解决率延伸,通过回访监测和群众监督等手段,督促政府部门将群众反映的诉求解决得更实。

### “一企来”

2020年11月18日,江苏全省12345平台统一开通“一企来”企业服务热线,打造一号式、集

成式企业政策咨询服务平台,联通全省近4000名政府政策专员,为企业提供“点对点”政策服务,并创新服务运行模式,“政策找人送服务”,企业服务满意率始终保持9成以上。

今年,“一企来”拓展服务渠道,通过自助式“政策导航”,实现各类涉企政策便利查询使用;通过响应式“即问即答”,实现企业提问1个工作日内政府部门予以答复。

4月13日,镇江高先生来电反映“要在新区办企业,想要租用厂房。”第二天上午,镇江新区管委会招商中心专门安排派驻大路镇招商人员对接高先生,详细了解他的具体需求,帮他推荐合适厂房,高先生表示非常满意。

今年以来,江苏“一企来”办理企业咨询诉求28.26万件,企业满意度始终保持9成以上。

一条热线联通全省,各地也在服务上不断创新。扬州将线上接听和线下帮代办深度融合,首创“一企来办”联通联办机制,拓展延伸“一企来”服务功能,提升助企纾困成效。

扬州市政务综合服务中心主任房崇新介绍,“一企来办”主打“办理”,以“接诉+即办”为基本手段,通过热线席席统一受理企业诉求,各地各部门联动办理,形成分类派单、协同办理、答复反馈的极简全闭环办理流程。自2022年7月17日实行以来,累计已受理涉企诉求19131件,按时办结率100%,平均办理时长从3个工作日缩减至1个工作日。

### “热线百科”

登录江苏12345热线小程序,点开“热线百科”平台,公共安全、城乡建设、环境保护、

住房保障等15项分类一目了然,热点问答、政策文件涵盖其中,政务信息通过12345平台实现有效公开。

2022年4月,江苏12345上线试运行“热线百科”,打造省市县三级一体联动、标准深度统一、信息类型齐全、功能完整实用、施策评策有机衔接、服务全面友好的大型政务信息服务平台。

“以往,企业、群众打电话到12345,12345根据部门、单位梳理的信息进行答复。我们想,可不可以干脆将信息公开,让老百姓直接查询使用,‘热线百科’因此诞生。”江苏省政务服务网运营中心工程师张浩回忆,上线“热线百科”之前,工作人员将江苏12345热线积累的7000万条诉求进行梳理分析,整合到1095类,“基本涵盖了所有诉求、问题”。

作为全国首部热线政务信息“大辞典”,“热线百科”已汇聚省市县6932家党政部门单位制作的政务信息8.1万条,热点政策问答17.2万对,并且每日动态更新,供企业群众随时搜索、查询及使用。

今年4月,江苏12345“晓苏”政务问答台开通,凡是企业群众咨询政策和政务服务信息的,都可直接在线上提问,近7000家省市县党政部门单位一日内权威答复,并同步在平台公开、与社会公众共享。

“一线牵,无限连。”张曼表示,省政务办将持续加快热线一体化平台建设,提高热线服务质量效能,推动群众诉求“接得更快、分得更准、办得更实”,努力实现政府服务“接诉即办、未诉先办、一起来办”。



## 激发创新活力 不负关怀期许

(上接第1版)

作为“90后”科研力量,澳科大月球与行星科学国家重点实验室博士后研究员尹亮、澳科大太空科学研究所硕士研究生易思琦参与了卫星项目。他们表示,习主席的回信给了自己莫大的鼓舞,将激励自己继续投身科研事业。

澳门科学技术协进会会长崔世平表示,希望澳门各领域的专业人士、科技工作者都深入了解服务国家所需,积极参与粤港澳大湾区建设,主动融入国家发展大局,助力澳门适度多元发展,不辜负习主席的殷切期望。

澳门青年联合会会长罗奕龙表示,回信充分体现了习主席对澳门科技以及青年发展

的高度重视,进一步激发澳门科技人才融入国家发展的积极性,增强了澳门青年投身国家科技事业的信心和决心。

澳门中华学生联合总会会员大会主席杨炜轩表示,习主席回信令人鼓舞、催人奋进。期待特区政府及社会各界以此为契机,在资源投入、人才培养、合作研发、应用实践等方面推动澳门科技产业发展,为有志于投身科技领域的澳门青年提供更为广阔的发展空间。

澳门特别行政区行政长官贺一诚代表澳门特别行政区政府和全体澳门居民,由衷感谢习主席和中央对澳门包括教育和科技事业在内的各项事业发展的亲切关心和大力支持。他表示,这封回信不仅是对澳门科技大

学师生的祝贺与肯定,更是对全体澳门居民的关怀和期许,对广大澳门居民是巨大的鼓舞和激励。特区政府将认真学习传达习主席回信精神,继续加大教育和科技投入,培养更多“爱国爱澳”优秀人才,推进科技创新和成果转化。立足“国家所需、澳门所长”,积极融入和服务国家发展大局,推动澳门“一国两制”事业再上新台阶。

“澳门科学一号”是国际上首个监测低纬度地磁场与空间环境的卫星,由国家航天局与澳门特别行政区政府联合开展,双方在多个层面进行了全面合作。设在澳门科技大学的月球与行星科学国家重点实验室为该卫星增设了卫星地面站及数据分析中心,回传数据相关处理分析工作将在澳门进行。澳门科技大学月球与行星科学国家重点实验室于2018年10月8日揭牌,是中国天文与行星科学领域首个国家重点实验室。

技能工人提供舞台;收入、评优、待遇持续向一线倾斜,积极推荐产业工人成为市、区人大代表,集团新增产业工人职工代表63人……

一项项措施潜移默化地影响着青啤集团职工的价值观念:在这里,技术工人更有地位,更有前途。面对疫情的冲击,2022年,青啤集团业绩不降反增,产品销量807.2万升,营业收入321.7亿元,同比增长6.65%。

如今,产业工人能流汗、肯吃苦早已不够,更要懂技术、会创新。青啤集团依托创新工作室,为职工搭建了体系管理、平衡记分卡、知识管理、全员设备管理等10余个创新平台,给技术工人搭平台、压担子。

2016年,青啤集团投资20万元建设PLC实训基地,全权交由精通数控系统的维修段段长李延丰负责,建成后的实训基地不仅成为青啤智能制造人才输出中心,还与青岛大学自动化专业联合教学,培养智能装备维修电工等骨干200余人,为青啤数字化转型储备了人才。

得益于优质的培育沃土,近年来,青啤集团职工合理化建议同比增长72%。“全青”换瓶法、“建厚”测糖法、“新海”无菌阀套等几十个以本人名字命名的创新成果在集团广泛推广,成为全员创新的发动机和孵化器。

## “两高”发布司法解释

# 从严惩处强奸、猥亵等性侵害未成年人犯罪

本报北京5月25日电(记者卢婕)今天,最高人民法院、最高人民检察院联合发布《最高人民法院、最高人民检察院关于办理强奸、猥亵未成年人刑事案件适用法律若干问题的解释》(以下简称《解释》)。《解释》彰显从严惩处司法理念,坚持未成年人利益最大化,落实对未成年人的特殊、优先保护原则。

最高法相关负责人表示,在侵害未成年人权益的各类问题中,强奸、猥亵等性侵害犯罪严重损害未成年人身心健康,严重违法践踏红线和伦理底线,人民群众深恶痛绝,社会反映强烈。同时,由于性侵害未成年人犯罪情况复杂,刑法对部分犯罪加重处罚情节采取了相对概括的规定方式,需要总结实践经验,进一步加以明确。

《解释》进一步明确了相关犯罪的人罪条件和从重、加重处罚情节认定标准。例如,明确利用网络实施的猥亵行为的人罪条件;明确列举对奸淫幼女、强奸未成年人适用较重的从重处罚幅度的多项情形;明确强奸、猥亵“情节恶劣”“造成被害人伤害”等多项加重处罚情形;明确对此类犯罪严格控制缓刑适用,以及依法适用禁止令、从业禁止。这对于进一步统一法律适用标准、加大惩处力度,具有重要指导意义。

刑法规定,奸淫幼女的应当从重处罚,情节恶劣的加重处罚。对猥亵儿童罪,猥亵手段恶劣,或者有其他恶劣情节的,要加重处罚。对于如何认定情节恶劣、手段恶劣,刑法规定相对概括。《解释》综合考虑不同情形下犯罪的主体、对象、地点、手段、危害后果等因素,对相关从重、加重处罚条款作了进一步明确和细化,确保罪责刑相适应、罚当其罪、罚足制罪。

《解释》坚持未成年人利益最大化,充分考虑未成年人身心发育不成熟等特点,充分考虑强奸、猥亵犯罪对未成年人身心健康造成的巨大伤害,落实对未成年人的特殊、优先保护原则。例如,刑法规定,强奸妇女致其重伤、死亡的,加重处罚;《解释》规定,奸淫幼女致其轻伤或者感染严重性病的,就应当认定为“造成幼女伤害”,予以加重处罚,不要求达到重伤。

(上接第1版)

王凤林开始反思,“别人能干好的,我为什么干不好?主要原因还是没有踏实下来,功夫没有下到位。”在接下来的几年里,他白天在现场干活,晚上自己学习专业知识,遇到不懂的就追着老师傅们问个明白。

王凤林说:“在班组一线的这几年,是我工作启蒙的几年,也是这几年让我热爱上了我所从事的电力事业,让我真正感受到奋斗本身就是一种幸福。”

### 同事眼中的“活规程”

“凤林,开关柜电缆沟内带电体距离后柜门太近,要求是多少?”“不少于155毫米。”“PT柜内加热驱潮装置距离PT有点近,要求是多少?”“必须大于50毫米。”

在变电检修技术岗位上工作10余年的王凤林,成了同事眼中的“活规程”。正是对规程的烂熟于心让他在今后的工作中都游刃有余,确保了变电设备的安全稳定运行。

2017年5月,在灰锅口变电站改造现场,王凤林发现大电流开关柜门材质使用的是复合绝缘材料,且没有接地。这种材料在运行环境好、时间短时尚可以,环境潮湿、运行时间长的情况下,绝缘板会加速劣化而导致故障。

发现这样严重的问题后,他及时联系厂家,要求整改。“整改不完成,不能送电,绝不允许带隐患投入运行。”王凤林很执拗。

上级专业部室专门组织开关柜门材料技术研讨会,厂家技术团队坚持无法整改。最后,王凤林拿出开关柜招标通用技术条件,指出里面对活门的具体要求。

最终,整改完成送电虽然比原定时间推迟了1个多月,但正是这种专业负责的态度与执着,才保障了电力设备的安全。

王凤林有一个坚持了10多年的习惯,一天的工作结束后继续整理文件,总结一天的工作内容。“我很喜欢工作结束后对每天的任务进行回顾,这样不仅能知道自己在这一天干了些什么,还能详细总结出一条条经验规律,这对我帮助很大。”

基于扎实的专业功底和精益求精的工作态度,王凤林成为公司的“火眼金睛”。近年来,王凤林累计提出了电力安全相关意见680余条,全部监督完成了整改,大大促进了新建、扩建、改建变电站精益化水平,为变电设备长期安全可靠运行提供了有力保障。

### “只有解决问题才是真正的创新”

20年的工作中,王凤林遇到各种各样的问题,解决问题成了他工作的重要内容。

他在变电站日常倒闸操作过程中发现,传统检修小车灵活性差、工作效率低、拖拽时有一定安全隐患。尤其是2021年看到某公司在倒闸操作中,因小车倾倒造成人员伤亡,更是让他如芒刺背,如鲠在喉。

拖拽小车的场景一直在他的脑海挥之不去。为了提高10千伏开关检修操作效率和安全水平,他昼思夜想,废寝忘食。

终于,他在扫地机器人自动返回充电座的场景中找到灵感。他把这个思路与团队成员分享,经过研讨,大家都觉得这是个可行的办法。

在王凤林的带领下,团队广泛调研、集中攻坚,经过数十次模拟试验,最终成功研制了“变电站10千伏开关柜自动对位检修小车”,实现了检修小车的自动精准对位,将10千伏开关检修操作时间缩短一半以上,提高了现场检修操作的工作效率和安全性。

近年来,他带头完成了10余项创新研究,连续获得天津市电力公司科技进步奖、职工技术创新奖等多项荣誉。

王凤林说:“如果不解决问题,再好的创新也没有价值和意义,都是白费劲、瞎折腾,只有实实在在在解决问题才是真正的创新。”

## 浙江夏履镇打造康养名片

本报讯 近日,浙江省绍兴市柯桥区夏履镇举行绍兴第三届康养休闲文化节暨夏履镇第七届乡贤名医义诊活动,中国工程院院士李兰娟携十余名乡贤名医现场坐诊。本届康养休闲文化节还举办了“浙履康养”发展圆桌论坛,与会专家、企业代表共话夏履康养产业发展。

近年来,夏履镇依托独特资源,党建引领“牵红线”,着力打造“浙履康养”名片。“双院士”基层乡贤名医工作室——夏履乡贤名医工作室在莲东村落户,已有20余位乡贤名医进驻,由党员名医带队轮值义诊,并依托远程问诊平台,实现预约制远程问诊。(周青)