

同“新”聚力 以心暖“新”

五港新村社区打造“友好商圈”

本报讯（记者钱丽君 通讯员顾昆）快递员、外卖员、网约车司机等新业态、新就业群体，已逐渐成为基层治理中的新力量。今年，海门区委社工部、海门街道、五港新村社区联合大有境，以商圈为载体，探索建设集设施友好、服务友好、共治友好于一体的“友好商圈”，打造了“友个休息驿站”“24H 智慧驿站”等暖“新”服务矩阵。

“没单子的时候，坐在某个商家那里休息总感觉不自在，有了自己的小驿站后，我们就能安心休息

了。”刚跑完单的顾春花，坐进驿站喝了口热水，顺便为接单手机充了电。2月17日，记者在大有境友个休息驿站看到，里面配备了空调、饮水机、充电口等基本设施，驿站外设置了专门停车区域、外卖快速通道等，新业态、新就业群体能快速、便捷地满足工作需求。

大有境建筑面积达14万平方米，汇集了时尚餐饮、教育培训、休闲娱乐等多家商店，新业态、新就业群体在此处活跃度极高。为更好地服务新业态、新就业群体，五港新村社区通过吸收整合社会资

源，拓展搭建多维度阵地，打造了一系列暖“新”服务设施。“我们精心打造了24小时爱心小屋、小哥休息驿站、骑手专属临停区等多方阵地，配备商圈友好地图、二维码、微波炉、充电宝、急救药箱等服务用品和设施。同时，还开展医疗义诊、联谊交友、微心愿等活动，提供‘新’声通道诉求办理机制、协议商保等专业服务，联合爱心商家友好联盟，给他们提供专属折扣和暖心服务，让友好看得见、摸得着。”五港新村社区党总支书记李清说。

在做好新业态群体服务的同时，五港新村社区还从学习提升、社会价值实现等多方面入手，将新业态群体从“服务对象”变身为“志愿伙伴”，使其共同参与商圈治理，持续激发“新”活力，实现多元共治。“骑手在社区先锋党员干部带领下，担当商圈文明护航员、社情信息收集员、平安巡查员、政策法规宣传员、美好城市建议员、志愿者服务员、食品安全监督员七大员角色，积极参与社区治理、公益服务，以小治理推动大融合。”李清说。

探索老年体育多元融合发展

区老体协第六届会员代表大会召开

本报讯（记者何天宇 通讯员李锋）2月19日，区老体协第六届会员代表大会召开。江苏省老年人体育协会副会长、南通市老年人体育协会会长刘井石，副区长王城，区政协副主席黄樱璐参加会议。

近年来，区老体协以服务老年人身心健康为宗旨，积极探索新形势下老年人体育工作的新思路、新办法，建立了区、镇、村三级的老年体育组织体系，培育了一批特色团队，打造了多项公益品牌，举办了多场精彩活动。

王城充分肯定了区老体协过去五年来的各项工作和取得的成果。她指出，区老体协要当好领航员，创新工作思路，优化服务模式；要当好联络员，将老年事业和

银发产业深度融合，积极打造“东洲银龄”特色项目；要当好组织员，持续开展健身性、趣味性、广泛性的各类老年体育活动。

会议听取并通过了区老体协第五届理事会工作报告、财务收支决算报告。大会审议通过了新修改的《海门区老年人体育协会章程》，选举产生了第六届理事会成员、监事会成员，并召开第六届第一次理事会，选举产生了协会新一届领导班子。黄樱璐当选区老体协第六届理事会会长。黄樱璐表示，新一届老体协班子将着力在服务、品质和氛围上下功夫，打造更多具有海门特色的品牌。积极探索老年体育多元融合发展，把体育贯穿到老有所养、老有所为、老有所乐全过程。

聚焦 企业创新

本报讯（记者彭炜峰 通讯员陈畅）近日，记者在位于余东镇的南通亿峰机械零部件制造有限公司看到，车间内生产线都在开足马力生产，工人以饱满的热情和十足的干劲全力冲刺“开门红”。据了解，该公司今年计划增加在线检测设备，以确保产品100%合格。

该公司主要从事机械零部件制造销售，精密仪器、五金等加工销售，金属表面热处理加工，经营本企

业自产产品及技术的出口业务。生产经理张亮告诉记者：“近年来，公司电动工具板块业务增长较快，订单量相对平稳。为确保第一季度订单顺利交付，公司于正月初八开工，当日复工率就达到了87%。目前所有工人已全部到岗。”为确保顺利复工复产，亿峰机械早在春节假期前一个月就着手准备，对返乡人员进行详细统计和跟踪，制定了他们返回的具体时间计划，为节后快

速复工奠定了坚实基础。

在生产方面，公司主要依据客户提供的图纸按图施工。为提升自身核心竞争力，该公司在管理和设备升级上狠下功夫，大力推进自动化进程，近年来投入约200万元进行自动化设备改造。如今一名员工可操作至少4台设备，大幅压缩了人工成本。张亮介绍：“通过自动化设备辅助，减少了一线员工人数，进而提升了产品价值。”

面对新一年的发展，公司有着清晰的规划。“随着自动化设备的增多，一人多机模式下，单纯依靠工人管控产品质量变得十分吃力，且存在不稳定因素。”张亮表示，鉴于公司的客户多为世界500强企业，对产品品质要求极高，追求零缺陷，所以公司计划投入100万元增加在线检测设备，为企业在激烈的市场竞争中赢得更大优势，助力实现“开门红”的同时，为全年稳健发展开好局、起好步。

倾力为民挽损 正余派出所锦旗+1

本报讯（记者彭炜峰 通讯员朱香玥）2月17日，海门区公安局正余派出所交警中队收到了一面由市民施先生送来的锦旗，上写“警智神探 侦缉奇速”八个大字，表达了对正余交警中队民警的感谢和褒奖。

半个月前，江某驾驶电动自行车沿余东镇季长路由西向东行驶至人民路路口东侧地段时，被一辆电动自行车追尾发生交通事故，造成江某受伤及车辆损坏。事发后，正余派出所交警中队立即展开调查。

因事故地段无直接监控，给调查带来了困难，后民警通过痕迹分析出车辆颜色，再通过附近监控研判出可疑车辆，结合实地走访，最终将嫌疑人王某抓获，为江某挽回了损失。正余派出所交警中队相关负

责人表示，这面锦旗不仅是对他们工作的肯定，更是一种激励。今后，中队全体民警将继续秉持“全心全意为人民服务”的宗旨，提升执法水平和服务质量，努力为辖区群众创造安全、畅通的交通环境。

海门区12345热线平台2024年度运行情况发布

一、总体概况

2024年，海门区12345热线始终坚持“人民热线为人民”，立足“便捷、高效、规范总客服”工作定位，对内提升热线平台业务水平，对外强化区镇部门协调联动，实现热线工作质量、效率、满意度“三提升”。承办全国首届县（市、区）12345热线管理培训班并作经验介绍；作为唯一县区代表队在2024（第二届）全国政务热线技能大赛总决赛中获优胜奖，在2024全国政务热线服务质量评估中荣获“服务创新优秀单位”。12345热线相关做法被《学习强国》等国家级媒体报道3次。

2024年，海门12345热线平台共受理企业群众诉求36.6万件，直接答复13.5万件，占37%，交办区镇及部门流转办理23.1万件，占63%，综合回访满意率99.00%；其中南通市12345平台交办4.4万件，省12345平台及以上交办0.4万件，省市综合满意率98.75%，位居南通市第一方阵。

二、平台服务

1. 服务团队

话务受理(名)	审核派发(名)	回访员(名)	协调管理(名)
39	11	5	12

2. 成员单位

区镇(个)	政府部门(个)	党群组织(个)	国有企事业(个)
11	45	20	12

3. 热线百科

工作网络		政务信息	
部门单位(家)	信息专员	信息总量	问答总量(名)
67	70	227	294

4. 与110对接

“双号”互转诉求量(件)			12345办理警单情况(件)			
总量	12345转110诉求	110转12345警单	按时办结	超期办结	服务满意	服务不满意
8958	1696	7262	7262	0	7248	14

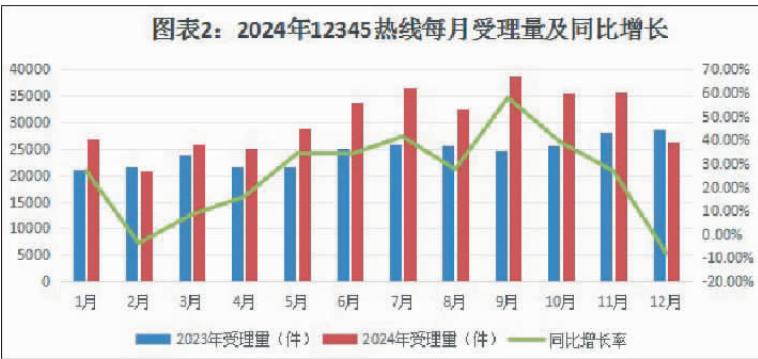
三、诉求情况

（一）受理总量

2024年，海门12345政务服务热线平台共受理各类群众诉求36.6万余件，同比增长25%。

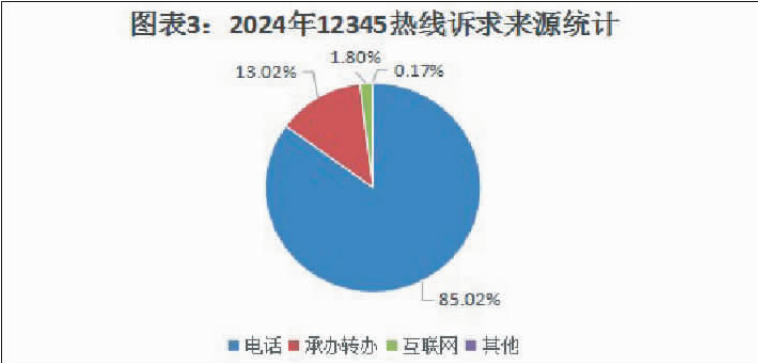


其中5月、6月、7月、9月、10月受理量同比增长均超过30%，但12月份同比下降7%。



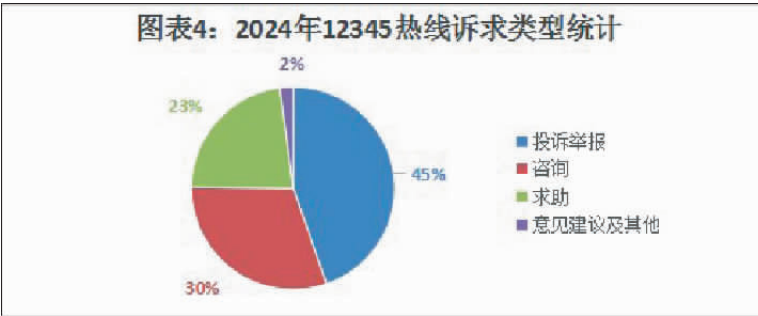
（二）受理渠道

2024年民生诉求来源仍以电话为主要渠道，共31万余件，占85%；上级（国家交办件、省、市12345转办件）交办4.8万件，占13%；互联网渠道6577件，占1.8%；公安转接及其他607件，占0.2%。其中上级交办件量同比提升近10个百分点。



（三）诉求类型

2024年民生诉求主要以投诉和求助类为主，其中投诉类16.4万件，占45%；咨询类11.2万余件，占30%；求助类8.3万余件，占23%；意见建议及其他类约0.8万件，占2%。



（四）诉求热点

通过12345热线反映的诉求，集中体现了群众最关心、最聚焦的“身边事”。2024年前十位热点问题及排名略有变化。

- 社会保障:33639件,占9.2%,主要为社保、医保、公积金等业务咨询和办理,2023年度热点诉求TOP1(-);
- 违法建设:16970件,占4.6%,主要为存量及新建违建举报等问题,2023年度热点诉求TOP6(↑);
- 消费维权:16838件,占4.6%,主要为商品质量纠纷,预售服务纠纷等问题,2023年度热点诉求TOP8(↑);
- 市容管理:16785件,占4.6%,主要为垃圾处理、流动摊贩管理及店外经营等问题,2023年度热点诉求TOP3(↓);
- 物业管理:16522件,占4.5%,主要为小区公共设施维修维护、物业服务质量、物业费缴纳等问题,2023年度热点诉求TOP4(↓);
- 劳动纠纷:14216件,占3.9%,主要为拖欠薪资、离职辞退等问题,2023年度热点诉求TOP7(↑);
- 国土资源:9118件,占2.5%,主要为土地征收、农宅管理等问题,2023年度热点诉求TOP9(↑);
- 房屋建设:8799件,占2.4%,主要为房屋质量、房屋安全等问题,2023年度热点诉求TOP10(↑);
- 路况管理:8690件,占2.4%,主要为交通拥堵、违法停车等问题,2023年度热点诉求(↑);
- 政务效能:8427件,占2.3%,主要为咨询部门地址、窗口电话等问题,2023年度热点诉求TOP2(↓)。

四、工作成效

一是优化市民诉求办理体系。

提请区政府印发《关于进一步提升海门区12345热线办理质效的意见》，立足12345市民诉求办理流程，明确具体要求，制定实施路径，进一步强化“首接负责制”“急慢分治”“全流程闭环管理”等工作机制。定期举办协调推进会和现场核查活动，2024年召开各类专题协调会14次，协调责任不明确、权属不清晰等疑难问题100余件，开展现场核查10余次，有力推动群众“急难愁盼”快速解决。

二是提升热线平台服务能力。

建立“日例会、周点评、月测试”常态化业务培训机制，组织开展人社局、市监局等专题业务培训12次，有效提升平台工作人员在线服务能力。建立接诉人员反馈、信息专员全员审核制度，加强信息动态更新，保障“热线百科”信息常维常新、现行有效。深入开展《海门区12345政务服务热线标准化工作手册》宣贯工作，建立完善《海门区12345热线平台继续教育培训体系》。

三是提升热线工作社会效益。

开展12345热线“三进三出”活动，加强与人民群众、社会各界的线下联系。2024年度开展“市民开放日”、12345热线进社区、进商圈、进公园等活动6次。创新“热线+国企”运作模式，开展便民企项目，拓展6大类45小项的便民服务清单，及时回应企业和群众关切，助力优化营商环境。打造“安商护企”平台，建立涉及30家单位67名政策专员的政策专家库，梳理涉企知识点2586条，推动“安商护企”平台实体化运行，助力营商环境优化。