

浦口深化12345热线“只投诉一次”机制

百姓关切有回应,合理诉求跟到底

□ 本报记者 盛文虎 通讯员 何频

最近,浦口区行政审批局公布的一组12345政务服务数据,令人刮目相看——工单总量十多年来首次同比下降;重复投诉率同比下降21.98%;上半年满意度监测中,连续3个考评周期蝉联全市第一。数据背后,是一场政务服务热线工作机制之变。去年,浦口区聚焦程序已办结、但评价不满意的合理诉求,创新探索“只投诉一次”改革,今年又以区级文件的形式固化机制,并将12345工单处置与“全员大走访”“每月一办”等专项行动有机衔接,推动“一次投诉,一跟到底,问题不解决,服务不中断”。

党的二十大报告指出,坚持尽力而为、量力而行,深入群众、深入基层,采取更多惠民、暖民心举措,着力解决人民群众急难愁盼问题。“只投诉一次”再深化,既是党为民、执政为民的本质要求,也是增进民生福祉、维护稳定大局的具体举措。浦口区委主要负责同志表示,用心用情办好每一张热线工单,聚焦聚力解决每一个合理诉求,让人民对美好生活的向往加快变成现实。

流程再造,变“催着办”为“盯着办”

2756个合理诉求已经解决,403个正在推进,当天15张不满意工单全部签收……10月27日下午,江浦街道12345专员刘星晨点开“只投诉一次”跟踪服务平台,所有数据一目了然,“以前是街道催着办,现在有些系统盯着干,处置效率高了,重复投诉少了!”

12345政务服务热线,是群众表达诉求的“主干道”,也是政府惠民利企的“总客服”。去年年初,浦口区行政审批局以“先解决问题再谈”为导向,开发上线“只投诉一次”跟踪服务平台,将流程已走完,但事情未解决、群众不满意的工单“原路打回”,通过“二次办理”为合理诉求画上圆满句号。

签收准确率、按月联系率、限时办结率,是“只投诉一次”的3个核心数据。浦口区行政审批局局长陈辉介绍,不满意工单按照

“谁承办、谁签收”的原则由系统派遣,责任单位明确解决时限,跨月办结的工单每月至少联系诉求人一次,告知其办理进度,平台还会在每月1日自动提醒当月的具体任务。“用制度来约束,靠系统来监督,新机制经过一年多磨合,运转效率越来越高。”

汤泉街道的一张办了半年多的工单颇有代表性。新金社区朱庄小区的路灯为地埋电瓶式太阳能供电,因为地下湿气大,蓄电池多数已损坏。但由于维修需要时间,投诉群众打了“不满意”。

工单被平台派回新金社区,“二次办理”随即启动。社区将路灯维修改造列入年度民生实事,并给出解决时限——7个月。网格员每月给诉求人一个电话,工程推进到哪一步,还有多久完工,讲得清清楚楚,期间没有新增一次投诉。今年4月,路灯重新亮起,小区居民集体点赞:“不用再摸黑走夜路,安全感又回来了。”

让更多给“差评”的群众“路转粉”,浦口区今年启动“清零行动”,每两个月对全口径工单“回头看”,推动合理诉求“应办尽办”,并对虚假联系、超期解决、重复投诉等负面典型予以督查改正,把“一跟到底”变成66家承办单位的行为自觉。今年以来,浦口“只投诉一次”跟踪服务平台派发的4121件合理诉求不满意工单中,按月联系率100%,按承诺时限解决率达96.56%。

标准升级,用“解决率”换“满意率”

10月24日,看着小区里崭新的健身器材逐一安装到位,林山雅苑的业主黄先生感慨:“原本投诉只是希望修一修,没想到到换了一套新的,满意,非常满意!”

林山雅苑是桥林街道最大的拆迁安置小区,广场上的健身器材因为年久失修,存在安全隐患。去年10月,黄先生拨打12345热线,要求尽快维修。“修是修了,可锻炼的人多,不到两个月又罢工了,反复了好几次。”桥林街道林山村村委会副主任朱民杰说,尽管没有新的投诉,但村里还是决定,向浦口区文旅局申请一套新器材,彻底解决了问题。

一件小事,折射出基层干部对群众诉求的“钻劲”。从过去只求工单“办结率”,到如今用问题“解决率”换居民“满意率”,浦口区在工单处置过程中树立“事要解决、群众满意”的导向,要求承办单位在完成“规定动作”的基础上向前再迈一步,以实际行动化解群众的“急难愁盼”。

一系列冒着热气的基层实践相继浮出水面——

永宁街道建立“一哨联办”机制,12345热线“吹哨”,居民诉求涉及的相关部门即刻响应办理。按照“一哨一考核”原则,建立“吹哨”数量和响应率、解决率、满意率等核心考评指标。今年以来,12345热线已“吹哨”35次,诉求事项100%得到解决。

老旧小区物业类投诉集中,江浦街道同心社区先行先试,将12345工作站“搬进”小区,并由专人现场坐阵,接待处置各类诉求。目前,江浦街道已有35个小区引入这一模式,每个工作站日均接待5人次。前几年一直居高不下的物业类投诉,如今已经让出“榜首”位置。

浦口城建集团某项目引发小区地面裂缝和沉降,企业将“居民议事”与12345工单办理结合,邀请居民、社区和物业等多方代表召开议事会,还组织他们与专家一起开展现场勘察,分析施工安全影响,共同制定修复方案,一起潜在的群体事件就此化于无形。

“再多不怕多,再小不嫌小,再难不畏难。”在浦口区行政审批局局长徐文君看来,“只投诉一次”带来的最大变化,正是承办单位转变工作作风,以实干实效取信于民、服务于民。

协同联动,从“一件事”到“一类事”

今年春节后上班第二天,浦口区委办、政府办联合印发《关于进一步深化“只投诉一次”工作机制的实施意见》,这是全省首个针对12345热线工作出台的区县级文件。制度加码,既是因为“只投诉一次”经过一年实践取得了明显成效,也是因为处

于发展关键期的浦口,新的问题不断涌现。

让群众的合理诉求都能得到妥善处置,浦口今年系统推进“全员大走访”“每月一办”“百名干部破百题”等专项行动,用一件件好事实事回应百姓关切。8000多名党员奔赴一线走访,带着感情问需问计,在群众拨打12345热线之前就化解了难题。“每月一办”专啃“硬骨头”,党政主要领导挂帅出征,通过高位协调攻坚一批积弊已久、反映集中的重大事项,推动形成具体政策。

“多个专项行动,贯穿了工单办理前后端,打通了问题处置上下层,‘只投诉一次’效能实现倍增。”陈辉介绍,今年以来,12345热线中心已梳理6个“每月一办”推进会议,并全部制定针对性的破解方案。

5月,浦口高新区多条新建道路提前开通,但因为尚未移交,出现了红绿灯不到位、车辆乱停放等问题,导致居民投诉不断。相关部门第一时间对接责任单位,直面群众代表,第一时间沟通解释,该起群体性投诉快速平息。

未经验收,提前开通道路如何管理,对于城市化进程提速的浦口来说极具典型性。12345热线中心将线索提交至“每月一办”工作组,城市道路“建成即移交”机制应运而生——城管部门在方案设计阶段就介入,对路灯、信号灯、行道树等提出具体要求,施工过程中及时提出整改建议,确保每个环节达到移交标准,将验收流程缩短至最短。

解决一个问题,推进一项机制。从安置房产产权证办理,到“三不管”地带环境整治,再到商品房小区绿化品质监管,通过“每月一办”,一件件与百姓生活休戚相关的难事急事了有了“最优解”,工单量降了,幸福感升了。

二十大报告强调,提升社会治理效能,要畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道。浦口区委主要负责同志表示,将持续优化“只投诉一次”工作机制,统筹接诉即办、多方联动、未诉先办,站稳人民立场,走好群众路线,为现代化新浦口建设提供更强坚实的支撑。

浦口融媒体中心 联合采写

江宁高新区新添2家领军企业

本报讯(江高轩)近日,江苏省科技厅公布了新一轮创新型领军企业培育行动入库企业名称,南京市18家企业入库,其中江宁高新区企业江苏苏博特新材料股份有限公司和江苏奥赛康药业有限公司上榜。

近年来,江宁高新区按照“四区一城”发展定位,深入实施创新驱动发展战略,加大力度培育各类创新主体,形成较为良好的创新发展生态,苏博特和奥赛康作为园区创新型企业的杰出代表,得到了园区的重点扶持和全方位服务,企业经过多年的潜心发展,具备了突出的核心技术和较强的集成创新能力,成为促进产业链链主补链强链的“链主”企业和细分行业领域头部企业。

苏博特由廖昌文、刘加平2位院士领衔,已连续9年位列国内同行业综合实力排名首位,先后承担了国家级、省部级各类科研课题80余项,技术成果成功转化并广泛应用于港珠澳大桥、台湾核电站等国内重大工程,并出口至东南亚、美洲等地区。

奥赛康已初步完成“首仿为主、仿创结合”向“创新药为主、高端首仿药为辅”的产品转型升级,成功研发上市中国第一支国产质子泵抑制剂(PPI)注射剂,成为集医药研发、生产、市场推广和销售为一体的全国医药工业百强企业。

双闸街道民族工作创特色树品牌

本报讯(颜珊珊)连日来,建邺区双闸街道创新民族工作方法,不断推进民族工作创特色、树品牌,启动街道级“一中心一空间一林一站”建设。

“一中心”是“石榴共享服务中心”,设有同心众创客厅、同行路演客厅、同绘文化客厅等服务区域,提供各民族企业对话沙龙、就业创业指导培训等服务。“一空间”是各民族童趣互娱空间,双闸街道改造升级街道文化图书室,打造200平方米童趣互娱空间,推出了一系列民族特色体验课程,如亲子民俗制作、民族彩绘等。“一林”是民族团结进步同心林,街道携手南京新城现代有轨电车有限公司举办“携手共植同心林聚力同心圆中国梦”主题活动,打造西南片区爱国主义教育和社会实践教育基地。“一站”是民族友好儿童车站,街道在有轨电车友谊街站打造“有声图书屋”,为儿童和家长提供文化阅读服务,阅读内容涵盖民族文化、民间故事等系列数字图书,在润物细无声中铸牢中华民族共同体意识。

星甸街道储备培育“星火先锋”

本报讯(贺小力 滕敏)为进一步促进年轻干部塑造新形象、展现新作为,星甸街道聚焦浦口区“一三五六”总体发展布局,锚定全街“以作风大提升、环境大优化,推动实现发展大突破”总体发展目标,实施“星火先锋”干部能力提升行动。

聚焦一线岗位,星甸街道依托党员干部村行走访,开展机关干部下基层一线和岗位“大练兵”行动,将全街200多名机关在职党员干部,充实至区街疫情防控指挥部、集中隔离点、疫情防控卡口、核酸检测点等。围绕选人用人,街道通过公开推选储备年轻后备干部21名,通过民主推荐选中层正职干部7人、副职干部3人、岗位交流64人,进一步优化干部队伍结构。

今年以来,星甸街道多以“党建和创”行动引领机关干部扎根广袤田野,围绕改善人居环境,助力乡村振兴创新实干。“星火先锋”依托村企联建,扶持“西甜瓜”种植、茶文化产业示范推广等一批特色项目,并成立“党员助农先锋队”,通过抖音直播、微信销售、团购等方式,助销农副农产品2万余斤。

研创园纪工委掀起党的二十大精神学习热潮

连日来,江北新区研创园纪工委精心组织安排,迅速掀起党的二十大精神学习热潮。

园区坚持线上线下宣传同步推进。研创园纪工委积极转发推送党的二十大精神相关学习推文,广大党员纷纷纷纷表示,要真正把党的二十大精神学深学透,使之成为推动工作、指导实践的强大思想武器和力量源泉。在近期建成对外开放的园区廉洁文化广场内,主屏素材第一时间更新完毕——党的二十大报告要点及相关专题内容正滚动播出。

同时,为了方便园区党员群众学习了解报告的内在逻辑,加深对报告精神的理解和把握,园区纪工委还专门印制了报告思维导图及全面从严治党金句,并设计成便于随时携带的折页,放在园区廉洁文化广场、企业服务中心等处供党员群众随时取用。下一步,园区纪工委将持续组织集体研学、专家授课等学习活动,用党的二十大精神指导推动园区党风廉政建设。杨璐

美丽乡村让美好照进现实

走进南京市高淳区东坝街道的村子里,这里道路干净整洁,街景错落有致,房前屋后花草树木生机勃勃,放眼望去满眼都是绿色。这里是美丽乡村的集聚地,真正地将美好照进了现实。

东坝街道共158个自然村,保留村110个,搬迁村48个。目前已完成了128个自然村美丽乡村的打造,其中省市级93个,区级35个。2022年,东坝街道共有25个美丽乡村入选建设指标。围绕村庄道路硬化、路灯亮化、杆线入地、村庄绿化、环境净化、垃圾分类、污水集中处理等内容,街道深入开展农村环境整治。大力推进村庄科学化建设,实施道路边和近郊村庄整体美化。通过建设工程的稳步实施,全村道路得到了全面硬化、绿化和美化,村内沟渠得到全面整治,村内公共服务设施整体提升。

同时,通过休闲广场、村民活动室等项目的建设,丰富了村民的业余文化生活;开展形式多样的活动,并且全天向村民开放,提高了村民的生活质量。为确保各村市级美丽乡村示范村建设工作成果常态化运行,发挥示范效应,街道结合实际制定了长效管理制度,并通过宣传栏大力倡导宣传。王琦

兴隆街道加强违建管控

连日来,建邺区兴隆街道城管按照网格化划分,对辖区所有小区、楼栋、在建工程进行巡查,对没有规划部门审批手续和违法搭建建筑物要求第一时间停工。并通过面对面沟通,摆事实、讲道理,耐心讲解相关法律法规以及违法搭建的后果,动之以情,晓之以理,劝告业主自行拆除。

兴隆街道城管管理部综合执法中队、执法辅助中队,邀请城市治理公众委员、志愿者等,在联合巡查过程中共发现3处在违法搭建建筑物,其中2处已劝解进行自拆,剩下1处由街道协助拆除,拆除中未产生噪声、粉尘污染,拆解零部件按指定位置集中存放。兴隆街道城管将继续加强违建管控力度,协调社区、物业、志愿者等加大巡查,早发现、早处置,不断完善城市管理服务。梅宁



由中铁建工建设的国博射频的项目位于南京市江宁区,预计于年底交付。项目建成后主要面向新一代基础设施建设,布局射频集成电路设计、制造、封测等全产业链关键环节,建设化合物半导体制造线,将形成年产化合物半导体圆片6万片、射频集成电路5亿只、射频模块1000万只的设计制造能力,产品供应5G及未来移动通信基站和终端市场。图为该项目10月25日的航拍图。通讯员 杨咏 本报记者 邵丹 摄

1-9月份工业投资同比增长80%以上

江宁开发区:以项目强势拼发展胜势

□ 本报记者 仇惠栋
通讯员 王强 毛欣悦

重大项目是稳经济大盘的压舱石,更是区域发展态势的风向标。近日的一则消息提振“精气神”:截至9月底,南京市江宁开发区2022年度63个省市重大项目全部开工,工业投资同比增长80%以上。与此同时,一批在手重大项目蓄势待发,压茬推进,力拼明年“开门红”。

作为江宁力量量的引擎,江宁开发区正以勇挑大梁的姿态,驰骋经济发展主战场,跑出逆势上扬的“加速度”。

抢占风口,项目招引跑出“江宁速度”

10月15日,总投资5亿美元的江苏恒安锌溴液流储能电池项目一期试生产活动在江宁开发区举办。仅用半年的时间就完成了从签约到投产目标,首战告捷。这一项目是江宁聚力项目攻坚突破的一次“急行军”。

“双碳”大战略之下,新能源产业成为各地竞逐的风口,储能市场是这一产业链条中的关键一环。锌溴液流电池是一种安全、低成本、高性能、大容量的长时储能系统。江宁招引的这一项目母公司——中国安储能源集团有限公司,是国际领先的锌溴液流电池研发与生产企业,产能世界前三。该项目也是国家能源局重点支持进行技术推广及商业化的储能电池项目。

让好项目更快从纸面到产线,企地双方协力奔跑。今年上半年签约落户,利用闲置厂房嫁接改造,江宁开发区和企业双方紧密协作合作推进下,仅用半年时间实现试生产,实现当年签约、当年投产目标。再接再厉,开发区正推进恒安二期项目建设,争取明年全面投产达效。这一项目实

现了从电池材料、电池产品、储能系统到储能电站总包的全产业链。一期规划产能1.5GWH,预计年产值15亿元。项目全面达产后,预计产能4.5GWH,年产值50亿元,税收3亿元以上。

这一“恒安速度”并非单兵突进的个例。得益于“服务前置”这一制度设计,江宁开发区一批重点项目都跑出了加速度。今年,江宁开发区列入省市重大项目63个,固定资产投资813亿元,年度计划投资217亿元,目前已经全部开工建设。其中25个项目年内竣工投产,当年可实现产值约20亿元。

“针对省市重大项目,每个项目成立一个专班,统筹区级层面和开发区的力量,整合资源协同推进。”江宁开发区相关负责人介绍,在项目投资意向已定、协议未签之时,就会有专门团队介入服务,帮助企业编制项目推进计划,就规划方案对接,项目环评环评准入、拿地资格审查等事项做足功课。从“接方式”到“并联服务”,这一“服务前置”为企业项目落地节省了数月时间,抢得了占领市场的先机。

逆势上扬,龙头企业展现“硬核实力”

对于产业生态和营商环境,资本具有最敏锐的洞察力。今年以来,江宁开发区实际利用外资已突破8亿美元,实际利用内资突破220亿元,引进亿元以上项目突破100个,投资总额突破1200亿元,达到近年来最好水平。

面对外部多重不确定因素,国内外投资者脚步坚定,给这里注入信任票。得益于30年的砥砺前行,江宁开发区积累了雄厚的制造业家底,一批在地龙头企业,上马新产线开辟新项目,起到了发展“定盘星”“主心骨”的作用。泉峰科技是深耕江宁多年的电动工具

龙头企业,其产品在全球超过100个国家销售。疫情期间,开发区专班服务全力保障畅通供应链,企业车间生产不停步,订单未耽误。与此同时,扩产施工地封闭运行、热火朝天。

位于金鑫东路以西、金鑫中路以北的泉峰电动工具生产项目分为年产1040万台新能源电动(花园)工具和年产1200万台电动工具两个子项目,今年计划固定资产投资11亿元。截至目前,年产1200万台电动工具项目部分生产厂房完工,正在进行试生产。项目全部达产后预计年产值60亿元。

迈瑞医疗集团是全球医用诊断设备的创新领导者之一。其南京基地自2007年落户江宁开发区,如今已是该集团在华东地区最大的医疗器械生产基地。

在建的南京迈瑞研发生产基地外科产品制造中心,将成为该公司的强劲增长点。项目固定资产投资7.96亿元,总建筑面积约15.4万平方米,新设的10条生产线产品包括数字化手术室、内窥镜、手术灯、手术床、吊塔、吊桥等外科医疗器械产品。项目预计2022年底建成投产,年产外科手术设备15000套的能力,年产值3亿元。

园区的主责主业就是围着项目转、为企业奔跑。江宁开发区启动“企业发展陪伴计划”已有3年,“项目为王、企业至上、产业为魂”的工作理念深入人心。江宁开发区提出,要依托现有资源禀赋和良好的产业基础,推动创新链和产业链深度融合,聚焦企业成长的生命全周期,需求全要素、产业链全条,让园区和企业不断迈向更高。

争先跨越,产业冲击彰显“园区力量”

作为行业细分领域占有率先第一的企业,鸣谦信息科技有限公司在江宁开发区固定资产投资8亿元,打造科技轨道装备研发