

市综指中心荣获苏州市“双争双创”活动先进集体——

建设人民满意“连心线” 当好政务服务“总客服”

□本报记者 陆媛

近日,苏州市第五届“双争双创”主题活动获奖名单揭晓,我市社会治理现代化综合指挥中心获评“为民服务工作先进集体”。

近年来,市综指中心12345热线以“接得更快、分得更准、办得更实”为工作目标,进一步畅通诉求渠道,充分发挥政务服务“总客服”作用,不断提升企业群众满意度。

联动对接 优化流程提效率

买到质量有问题的商品,无法得到有效解决,是拨打110还是12345求助?实际上,拨打哪个电话都可以,但如无特殊情况,后台接电后,工单将由12345平台接管,进一步实现非警务警情有序分流、高效处置。

日前,市综指中心12345热线平台与市公安局情指中心110平台召开季度工作例会。会上,市综指中心重点对两个平台的电话互转、工单互派、清单

细化等方面作了分析;市公安局情指中心对110平台受理的消费纠纷类和单一性欠薪类警情作了分析研判。双方初步商定,针对以上两类警情,如无需现场出警,则通过对接联动机制推送至12345平台进行下派流转、闭环处置,进一步提高对接联动成效,缓解非警务警情挤占警务资源的问题,不断提升治理体系和治理能力现代化水平。

与此同时,双方平台还设立对接联动专席和话务绿色通道,全面实现本级12345与110平台互联互通、相关数据资源共享。今年以来,双方平台完成电话互转8054个,互派工单2108件。

12345平台将与110平台继续深化合作,优化服务流程,提升工作效率,全力推动实现“话务资源利用更好、服务群众质效更优、社会治理水平更高”的目标,让群众获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续。

未诉先办 前置服务解民愁

如何主动解决“未诉性”问题、提前解决“可能性”问题、高效解决“重复性”问题是市综指中心不断研究的重点。

2019年,我市在苏州率先探索实践“未诉先办,源头治理”工作机制,依托“12345+网格”前置服务工作模式,建立了“新增餐饮前置服务”“公共场所装修前置服务”“小区装修前置服务”等多项前置服务机制。

以“新增餐饮前置服务”为例,网格员将网格内新开餐饮店情况上报后,根据12345平台制定的“321保障法”,环保、水务、城管、市场监管、燃气管理等部门将相继上门为餐饮店提供服务和指导,确保环保、卫生、安全等方面合法合规。

据了解,通过前置服务,涉及餐饮油烟、污水以及装修噪音的投诉举报量实现较大幅度下降,在提前预防化解各类矛盾纠纷中取得积极成效。

热线整合 一键直达优服务

目前,12345热线已整合归并52条热线,实现“一个号码进入,一条热线贯通”运作模式,并取消了本级平台语音导航分流功能,“一键直达”人工坐席,让市民获得及时优质的服务体验。

与此同时,市综指中心安排多维度课程学习,上线话务服务满意度评价功能,加强热线接听质量监督,推动坐席员服务能力提升。开发建设12345平台知识库、专家库、热线百科等系统,建立本级平台政策专员和信息专员“双员”队伍,实现涉企诉求在线咨询、“三方通话”、流转处置全天候跨区域“不打烊”。开通“尚贤”人才服务热线,为本地人才提供专业政策咨询与解答。配备英语坐席,让来太投资的外籍人士和企业感受在太营商的舒心 and 贴心。

2018年以来,12345热线共受理企业群众诉求357.7万件,在线答复办结307.1万件,“接诉即办”率达85.8%。

联动快讯

交叉督查 增强网格员实干能力

本报讯(记者 陆媛)近期,市综指中心创新督查工作机制,以问题为导向,以增强网格员业务实干能力为目的,组织各区镇分中心督查队伍开展了为期两周的交叉督查,共计发现问题20个。

各区镇分中心督查队通过随机抽签的形式,对房屋采集、店面走访等情况开展线上交叉督查,并在此基础上,通过横向整合、纵向发力,采用“既定督查任务目标+现场随机督查”的方式,对线上督查无法确认的情况,按需开展实地督查。对于前期督查中发现的问题,不定期组织“回头看”,重点聚焦“黑作坊”“三合一住人”等隐患,倒逼问题整改抓到位、抓到底,推动各类问题整改落实到位。

下一步,市综指中心将不断优化督查方式,用好督查这把“利刃”,以督促学、以督促干、以督促效,进一步提升网格员工作效能,推动各项工作落地落实。

热线解决烦心事 修剪树木除隐患

本报讯(记者 陆媛)近日,有市民致电12345热线,反映太平路和庆阳路丁字路口处有3棵行道树生长旺盛,不仅遮挡了居民楼的采光,而且对小区人员出行及驾车视野造成影响,存在安全隐患,希望可以协调相关部门对树枝进行修剪。

接到群众反映的问题后,热线坐席员详细记录,及时将诉求反馈至相关职能部门。娄东街道绿化办接单后,实地核实居民反映的绿化遮挡问题,发现树木树冠较大,与居民楼外立面的距离过近,且有几根电线穿行其间,确实存在安全隐患。娄东街道绿化办第一时间安排人员对绿化进行修剪,及时消除了安全隐患。

12345政务服务便民热线始终将保障市民权益、快速有效处置问题作为第一要务,立足“听民声、问民意、解民忧”解决问题“三步走”方案,线上线下联合处置,在与诉求人紧密衔接、细心倾听诉求的同时,会同相关部门高效研判、快速处置,及时回应服务对象期盼。

深化区域协作 解决租房治理难点

本报讯(记者 陆媛)在太仓,沪太通勤并不少见,对一些上海企业员工而言,住在太仓往往比住在上海更具性价比。出租房治理一直是社会治理的“难点”,多年来,我市联合多方力量,对出租房的安全、环境等问题进行多轮集中整治。在此过程中,拆除了不少居民违建辅房,对于原先租住其中的沪太通勤人员来说,想再找到合适的房源并不容易,长此以往,不仅会造成租客流失,还可能引发各种各样的矛盾。

为此,沪太警方深化区域警务合作,一方面合作收集相关人员信息,另一方面及时与房东沟通,帮助租客在辖区内寻找合适的房源。这一举措不仅优化了租房市场结构,还提高了租房的安全性。值得一提的是,太仓警方为跨省人员提供包括证件办理、户籍迁移等在内的定制化服务,上海部分区域也允许悬挂非本地号牌的电动自行车通行,为跨省人员通勤提供十足便利。

此外,结合租客人员复杂、流动性大等实际,太仓公安部门建立常态化动态监管机制,联合社区网格员力量定期上门探访,及时消除隐患,实时守护安全。

审计监督

审计护航 制造业绿色发展

近日,市审计局在市工信局领导干部经济责任审计中,将审计工作延伸至涉及绿色改造奖补的相关企业,重点关注节能技改项目设备投入及项目节能等情况。

审计人员来到节能技术改造项目现场,结合节能与绿色制造项目申报材料,实地查看项目主体设备投入运营状况,查阅项目实施前后能耗对比、节能监测数据等,审查申报材料的真实性、完整性及准确性。与此同时,审计人员还在现场听取了企业相关人员对于奖补政策的评价,为后续着力推动制造业绿色化发展、提出合理审计建议提供了新思路。

市场监督管理

严把学校食堂原料关口 守好师生舌尖安全

为督促学校食堂食材配送企业落实食品安全主体责任,切实保障校园食品安全,近日,市市场监管局联合市教育局、市农业农村局对4家蔬菜配送企业开展了食品安全专项监督检查。

检查中,执法人员先后来到太仓英磊食品有限公司、苏州众悦餐饮管理有限公司、太仓凯晟餐饮服务有限公司和太仓市仓润蔬菜专业合作社,重点检查企业进货查验、索证索票和快检室运行情况,核验进货方的主体资质是否有效,同时查看了库房环境及库房布局,督促企业严格分区存放,遵循先进先出、离地隔墙贮存原则。此外,执法人员还查看了库房照明设施、冷库温控设施等设施设备使用维护情况,督促企业建立食品安全事故处置预案,定期开展食品安全隐患排查,及时消除隐患。对于检查中发现的个别批次食用农产品合格证明缺失、供应商资质未及时更新的问题,已现场督促指导企业完成整改。

接下来,市市场监管局将继续强化指导学校食堂食材配送企业规范管理,跟进问题整改情况,严把学校食堂原料关。



春日反诈宣传

一年之计在于春,反诈宣传不止步。民警行走在春光里,将反诈知识送到市民的手中,全力守好市民的“钱袋子”。

“诉前调解+示范联动”

娄东街道快速化解欠薪纠纷

本报讯(记者 陆媛)日前,约30名企业员工来到娄东街道人民调解委员会,反映某企业拖欠工人工资的情况,娄东司法所通过“诉前调解+示范联动”的方式为该案件画上了圆满的句号。

经了解,该企业因经营困难,拖欠50余名员工两个月工资,员工多次与老板沟通工资发放问题未得到解决。受理案件后,工作人员立即联系企业负责人进行调解,企业负责人当日签订承诺书,承诺10日内解决欠薪问题。

考虑到该案涉及金额大且企业无力支付,为优先保障员工权益,娄东街道成立矛盾纠纷化解小组,由法院、娄东街道相关职能部门、板桥派出所联合开展矛盾化解工作。

矛盾纠纷化解小组通过综合运用诉源共治机制,开启诉前调解“绿色通道”,将原先需耗时3至6个月的“立案、诉讼、判决”流程缩减到5日内完成,并对50余名员工进行调查询问笔录确认工作,最大程度降低劳动者维权成本。

随后,根据企业员工诉求与相关法律法规要求,娄东街道人民调解委员会制定人民调解协议,按照工龄将调解协议分为补偿协议和补助协议,运行“诉前调解+司法确认”机制,加速案件调解进程。在此过程中,娄东司法所邀请律师参与陪同,为员工提出最佳解决方案。

目前,欠薪案件双方已签署人民调解协议,企业承诺付清拖欠的员工工资,如未履行承诺,法院将强制执行,资产清算后优先偿还企业员工工资。

劳动欠薪案件是娄东街道人民调解委员会受理案件中的重点案件,通过“诉前调解+示范联动”方式及时化解此次欠薪纠纷,实现了矛盾化解在基层、问题解决在基层,把纠纷真正消除在萌芽状态,切实维护了群众合法权益及社会稳定。

浏河镇启动公民法治素养提升行动

发布法治惠民项目9个

本报讯(记者 陆媛)日前,“提升公民法治素养 营造和谐幸福生活”2024浏河公民法治素养提升行动启动仪式举行。

浏河镇公民法治素养提升行动以持续提升公民法治素养为主线,以全面落实普法责任制为抓手,旨在推动全民法治意识增强和法治素养提升。整个行动

分动员部署、全面实施、巩固提高3个阶段。期间,浏河镇将实施国家工作人员“尊法赋能”、青少年“学法护航”、市场主体“守法致远”、村(居)民“用法安居”4个专项行动,培育全社会法治信仰,使法治成为社会共识和基本原则,在新起点上推动全镇法治建设工作再上新台阶。活动中,浏河镇正式发布了9个

“关爱民生法治行”主题实践惠民实事项目,包括“‘三横四纵五维度’践行全过程人民民主行动”“普法释法引导企业守法 真心诚意助力绿色发展”“农房建设全生命周期管理系统”等。这是该镇自入选江苏省第二轮经济发达镇行政管理体制改革以来,首次实现“关爱民生法治行”主题实践惠民实事项目辖区镇级机关单位全覆盖。

今年,浏河镇将紧紧围绕在新征程上全面推进中国式现代化浏河新实践,谋划好全面依法治镇工作,动员广大群众和社会各界参与法治浏河建设,推进全镇各方面工作法治化,全力提升公民法治素养,为高质量建设“全域旅游的滨江田园城镇”提供坚实法治保障。

