

《江苏省12345热线条例》6月起施行

将生活困难求助纳入受理范围

扬子晚报讯(记者 万承源)《江苏省12345热线条例》(以下简称《条例》)将于6月1日起施行,这是全国首部省级层面出台的12345热线领域法规。5月22日,江苏省人大常委会在南京江宁区12345热线中心召开新闻发布会,介绍《条例》相关情况。名称从“12345政务服务便民热线”改为“12345热线”,今后如何更好地处理群众和企业的各种诉求?发布会邀请省民政厅、省人力资源社会保障厅、省数据局(省政务办)、省市场监管局负责人对此进行了介绍。

省人大常委会法工委委员冯雷介绍,《条例》对诉求的接收、派单、督促办理等环节作出明确,规定了不同情形诉求的分类处置方式。在接听环节,《条例》作出机制创新,将电子商务平台纳入热线诉求工作网络,由电子商务平台经营者处理的事项,可转至相关平台经营者,由相关平台经营者依法办理并答复诉求人。在派单环节,对新兴行业、领域的监督管理职责不明确的,提请本级人民政府按照业务相近的原则确定。在办理环节,《条例》区分诉求事项类型,设定了清晰的办理时限。

随着12345热线的影响日益扩大,群众和企业提出的诉求常常超出政务服务事项范围。省数据局(省政务办)副局长张旻介绍,经过审议,《条例》名称修改为《江苏省12345热线条例》,这是对热线名称的重要调整。同时,将热线接收诉求的范围修改为“咨询、求助、投诉、举报和建议等非紧急诉求”,不限于政务服务领域的诉求事项,热线涵盖面更广、服务范围更宽。

近年来,我省完成35条政务服务便民热线归并优化任务,《条例》明确要求“本省按照国家有关规定推进其他公共服务热线向12345热线归并”,将进一步提升为企便民服务水平,持续优化营商环境。

记者从发布会上了解到,自2017年江苏建成省级12345在线服务平台以来,全省热线服务量从2017年的1112万件增长到去年的4439万件,年均增长19%;企业群众诉求类别从1095类拓宽至2227类;办理质效稳步提升,群众满意率达96%。

厅局长们回应>>

省民政厅:
将政策咨询和生活困难求助纳入受理范围

“我们的目标就是:只要群众有难处,热线就有回应;只要群众有呼声,我们绝不‘掉线’。”省民政厅副厅长张燕介绍,民政部门充分发挥12345热线7×24小时全天候响应优势,将最低生活保障、特困人员救助、临时救助等政策咨询和生活困难求助,纳入热线受理范围。

民政部门定期对热线咨询和工单情况进行深入分析,梳理高频问题、剖析痛点堵点,形成社会救助诉求分析报告,让救助资源真正用在刀刃上、暖到心坎里。

张燕表示,目前,我省已建成省、市、县三级救助热线体系。在此基础上,正探索建立“12345+救助热线”联动机制。当接线员遇到紧急或复杂情况,可一键启动“三方通话”,直接连线民政救助专员。

省人社厅:
持续优化12333与12345协同运行机制

人社工作事关民生福祉,社保参保、就业创业、工伤认定、劳动维权等事项,一直是12345热线反映最集中、群众和企业最关切的高频问题。

省人力资源社会保障厅副厅长朱华介绍,全省人社系统将以《条例》实施为契机,持续优化12333与12345协同运行机制。对照《条例》关于限时办结、闭环管理的规定,省人社厅已专门印发文件,规范工单办理流程,实行接诉即办、限时办结,坚决杜绝拖延办理、超期积压。所有办理结果必须清晰说明核查情况、处理结果和法律依据。

朱华表示,全省人社系统将强化数智赋能,充分利用人社诉求数据,定期梳理分析高频问题、共性痛点,对集中诉求提前介入、政策宣传;对突出问题举一反三、完善流程,实现“被动接件”向“主动服务”转型。

省数据局(省政务办):
大型活动联动调处,今年高考联合七部门助考

体现研究新情况、解决新问题是《条例》的特点之一。省数据局(省政务办)副局长张旻介绍,针对发生灾害性天气、举办大型活动期间群众诉求集中、时效要求高的情形,《条例》明确规定,“组织有关部门、单位人员集中进驻12345热线现场,协同办理、联动处置,及时回应企业和群众诉求”。

记者获悉,近日,省数据局(省政务办)联合省教育厅、省公安厅、省生态环境厅、省住房城

乡建设厅、省交通运输厅、省卫生健康委、省市场监管局正式启动2026年高考“爱心助考”行动,这在我省属首次。

据介绍,6月7日至9日高考期间,省数据局等八部门将在省12345热线大厅设立高考“爱心助考”联动指挥调度中心,统筹协调全省涉考诉求现场处办工作,对紧急求助类诉求提级盯办。各设区市相关部门安排业务骨干进驻市12345热线,联动处办考生和家长考试期间反映的各类诉求。

目前,江苏12345热线“热线百科”已梳理归集69个问答集226对政策问答,涵盖高考政策、考试报名、投档录取等,并持续动态更新。

省市场监管局:
加强热线数据监测研判,解决群众、企业关注问题

市场监管部门与企业经营和群众生活密切相关,省市场监管局副局长潘闵坦言,市场监管部门承接12345热线诉求面广量大,直接关乎企业健康发展和群众切身利益。

他介绍,该局将加强市场监管投诉举报处理与《条例》规定全面对接,进一步细化诉求接收、协商会办、办结反馈等工作流程,严格落实办理期限告知、重复诉求规范处置等新规定。

同时,该局将健全热线数据动态监测和分析研判机制,聚焦市场监管领域高频诉求、共性诉求以及风险性、苗头性诉求,出台源头治理举措,解决群众反映强烈、企业普遍关切的痛点难点问题,推动“接诉即办”向“未诉先办”延伸。

国务院发文推行常住地提供基本公共服务未落户常住人口迎来“大利好”

新华社电 为推行常住地提供基本公共服务,促进基本公共服务均等化水平明显提升,有力支撑深入实施以人为本的新型城镇化战略,国务院日前印发《关于推行常住地提供基本公共服务的实施意见》(以下简称《意见》)。

《意见》强调,由常住地提供基本公共服务,促进未落户常住人口与户籍人口同等享有基本公共服务,有利于满足人民日益增长的美好生活需要,对提升城镇化质量、释放国内需求潜力、构建新发展格局具有重要意义。

《意见》提出,要加强随迁子女教育保障,巩固提升义务教育阶段随迁子女就读公办学位比例,推动将随迁子女纳入常住地学前教育、高中阶段教育公共服务范围。推动更多城市将稳定就业居住的未落户常住人口家庭纳入公租房保障范围,稳步推进灵活就业人员参加住房公积金制度。全面取消在就业地参加职工社会保险的户籍限制,引导支持各类劳动者在就业地参加职工社会保险,健全农民工、灵活就业人员、新就业形态人员参加社会保险制度。加强常住地基本医疗保障,加力落实居住证参加城乡居民基本医疗保险政策,加强异地就医直接结算管理服务。强化就业基本公共服务,按规定落实就业援助政策,做好未落户自主创业人员创业扶持。逐步将未落户常住人口纳入常住地儿童关爱、养老助老、社会救助、扶残助残等基本公共服务范围。

《意见》明确,要按常住人口和服务半径完善公共服务设施空间布局,加强人口流入城市和县城的公共服务能力。规范基本公共服务梯度供给,促进基本公共服务资源公平有序分配。加强财政转移支付保障,完善相关转移支付考虑常住人口因素进行分配的做法。建立新增城镇建设用地指标配置同常住人口增加协调机制,优先保障学校、医疗卫生机构、保障性住房等建设需要。推广居住证互通互认、常住年限或常住积分转换等经验,保障流动人口连续享有基本公共服务,推动城市群、都市圈跨行政区合作办学办医。推进基本公共服务事项省内通办、跨省通办。

【版权声明】:

本报刊载的所有内容(包括但不限于文字、图片、绘图表、版面设计),未经本报授权和许可,任何单位和个人不得转载、摘编或以其他方式使用。违反上述声明者,本报将依法追究其相关法律责任。

【版权合作】:

如需使用本报自有版权作品,须与本报协商合作并事先取得书面授权和许可。

法务及版权合作联系电话:025-96096

025-58681007

邮箱:yzfwbq@126.com

值班编委 仲 曦

封面编辑 宋学伟

版式设计 张 丹

版面统筹 何建庭



5月22日,中铁建工集团施工人员在新建上海至南京至合肥高铁新建南通站站房施工现场进行高空作业。经过多家参建单位有序推进建设,新建南通站站房及相关工程展露新颜。

新建南通站站房工程位于南通市崇川区既有南通站北侧。项目总建设规模11.75万平方米,建成投用后,南通站站场总规模将达到9台20线,可实现宁启铁路、沪宁合高铁等线路的无缝衔接、高效换乘。

沪宁合高铁是沪渝蓉高铁的东段线路、国家“八纵八横”高速铁路网沿江通道的重要组成部分,线路全长约554公里,设计时速350公里,全线设16座车站。沪宁合高铁承担沿江通道主要路网客流、沿海及京沪通道部分直通上海客流的运输任务。

许丛军 摄 视觉江苏网供图