

# 咸宁日报

XIANNING DAILY

中共咸宁市委机关报  
www.xnnews.com.cn  
2024年8月6日  
甲辰年七月初三



安卓手机扫码



苹果手机扫码

国内统一刊号:CN42—0039  
代号:37—25  
星期二  
第13662期 (今日8版)



掌上咸宁

即时办结率99.83% 话务满意率99.2%

## 咸宁12345热线架起便民服务“连心桥”

本报记者 刘玉关 通讯员 陈威

两年办理群众诉求超80万件,即时办结率99.83%、话务满意率99.2%……近日,市12345政务服务便民热线在全国349个普通地级市12345热线运行质量监测榜上排名44名,连续2年位列湖北省第1名,获得12345政务服务便民热线实践典范荣誉。

近年来,市委市政府围绕“高效办成一件事”,不断优化12345政务服务便民热线“一号通办”,打造倾听群众“急难愁盼”的“第一窗口”,做到不仅“会沟通”,而且“能共情”,持续消“痛点”、通“堵点”、攻“难点”,拉动城市治理效能提升,赢得企业和群众的一致好评。

“一号受理”,打造政务服务“总客服”

在咸宁,12345热线既是城市的形象名片、政务服务的窗口,又是政民互动的桥梁、政府施政的帮手。

日前,市民陈女士等人通过12345热线投诉:到某家政公司上班时被告知要持证上岗,需进行5天培训拿证,证件全国通用。大家缴纳2980元培训费,考证后,发现该证在各平台都查询不到,要求公司退还培训费。12345热线将工单转给市市场监督管理部门。

接到投诉件后,市市场监督管理局于6月28日和7月1日两次组织现场调解,最终双方协商达成一致意见,被诉方进行退款,现场签订调解文书,共为消费者挽回经济损失23000元。

这是12345热线为市民解决急难愁盼问题的一个缩影。如今,“有事就



图为咸宁市12345公共服务热线中心。记者 陈红菊 摄

拨打12345”已成为市民的共识。

以前,12333社保热线、12315消费维权热线、12329公积金热线等设置在各个部门。号码多,市民记不住、分不清,部门接诉处理不及时、不到位。

2021年9月,市政府出台政务服务便民热线整合提升实施方案,以直接整合、双号并行、设分中心3种方式整合全市42条热线,由12345热线“一号对外”,话务员接通通办。

热线电话不只是接电话。12345热线拓展了市政府门户网站“网络问政平台”、急难愁盼扫码办微信二维码、人

联网地方留言板、省12345平台、阳光信访、110联动等全方位的群众诉求渠道,实现24小时不间断、全面受理群众诉求。无论是遇到乱贴小广告、自来水管老化等小问题,还是社区养老、城市管理不到位等大问题,市民第一时间想到的就是拨打“12345”热线。

“推行‘一号受理’,打造政务服务‘总客服’。”市政务服务和大数据管理局党组成员、副局长鲁娟介绍,市委市政府高度重视12345热线工作,连续3年将12345热线工作情况写入政府工作报告。12345热线实行日报制,每天

报送市长、副市长,抄送各县(市、区)委办、政府办,市县领导常态化批示。

“四级联动”,启动接诉即办“加速度”

“感谢12345热线,感谢通山县文旅局联合多部门执法,终于将困扰我心头多年的难题彻底解决了……”在12345后台回复信息中,通山县通羊镇陈先生感谢12345热线和部门联合为民办事的高效。

陈先生所在居民楼旁有一个歌舞厅,每晚持续不断的音乐声影响了附近居民休息。陈先生和邻居多次找歌舞厅进行协商解决未果,抱着试一试态度拨打了12345热线,当天就得到答复,部门联动五天就彻底解决了问题。

这是“四级联动”部门联动督办的典型例子。在一件件百姓诉求不断推进解决的背后,是一套横向到边、纵向到底、上下贯通的领导体系和工作体系在支撑,加之智慧化手段的深入应用,形成了“一条热线”撬动社会治理体系和治理能力现代化的“咸宁方案”,制定出台了工单办理、人员管理、话务处办、绩效考核四大体系的近100项管理制度。

为提升接办效率,市政数局在热线平台上,针对百姓反映的67%咨询类问题,建立了包含大到国家方针政策、省市新规,小到服务窗口地址、电话号码、办事流程等5000多条知识库,绘制成了城市保障要素地图,而且及时更新资料库,确保回复百姓咨询时“答得准、办得快、有回音”。 (下转第六版)

## 香城天蓝 泉都绿满

8月5日,咸宁城区碧空如洗,无人机镜头可远观至斧头湖、武汉市汉南区景色。近年来,我市高度重视生态文明建设,今年上半年,城区空气质量优良天数比率87.9%,居全省市州前列。

记者 陈红菊 摄



## 诗意栖居在咸宁

○ 邓昌炉

近段时间,有关咸宁生态的美照在网上广泛传播。众多网友感叹:“真没想到,在武汉周边竟能邂逅如此美景!”

美景的背后是卓越生态环境的有力支撑。咸宁市林木覆盖率达57.05%,城区绿化覆盖率41.39%。今年上半年,咸宁城区环境空气质量综合指数继续位居全省市州前列。

城市是人类的家,随着城市的文明进步,“诗意栖居”已成为人类的共同愿景和永恒价值追求。近年来,我

市在新发展理念的指引下,立足于生态优势,确立了“打造武汉都市圈自然生态公园城市”的功能定位,从城市规划布局到精神文明建设,从生态环境保护到产业转型发展,均围绕这一定位有序展开,致力于把9861平方公里的整个市域打造成一个大公园,让每一个咸宁人都能收获“诗意栖居”的体验。

如今的咸宁,绿色发展贯穿于每一个领域。全市上下坚定不移地踏上生态优先、绿色发展的道路,全力打造

武汉都市圈自然生态公园城市,积极探索塑造城市新形态。

如今的咸宁,生态安全是不可触碰的红线。凡是不符合环保要求的项目,一律禁止入驻;凡是污染严重的落后产品,一律坚决淘汰;凡是超标排污的企业,一律停产整顿;凡是破坏环境的违法行为,一律严厉惩处。

如今的咸宁,绿色生活是市民追求的时尚。绿色创建活动蔚然成风,环境公益活动随处可见。绿色已然成

为一种文化,它不仅在自然生态中绽放绿意,更在城市建设中焕发活力;不仅在经济领域中凸显优势,更在社会民生中彰显价值;不仅在意识形态里扎根,更在生活习惯中渗透。

如今的咸宁,人与自然和谐共生、相互依存、彼此交融。



## 我市两地上榜中部百强镇

据湖北日报讯 7月27日,2024乡镇高质量发展交流会在湖南长沙召开,会上发布了《中国乡镇综合竞争力报告2024》,揭晓了2024中国综合竞争力百强镇、2024中国中部地区综合竞争力百强镇、2024中国西部地区综合竞争力百强镇名单。在中部地区综合竞争力百强镇名单中,咸宁两个乡镇上榜,分别是嘉鱼县鱼岳镇和官桥镇,分列第52位和第72位。

据了解,中国乡镇综合竞争力百强评价的对象为全国公共财政收入前1000位的乡镇和各省、自治区的经济强镇,评价对象不包括街道、特殊乡镇和国有农场。评价内容包括经济规模、经济活力、人均水平3个方面,

共17个指标。

2024年中部百强镇常住人口平均为10.5万人,较去年增加0.12万人;一般公共预算收入平均为4.43亿元,较去年增加0.43亿元;规模以上工业总产值平均为150.28亿元,较去年减少18.16亿元;规模以上工业企业数平均为58家,较去年增加11家。

报告显示,2024年百强镇高质量发展呈现以下特征:一是人口吸附能力强劲,约七成人口净流入;二是主导产业优势明显,“专而精”“特而强”“新而优”;三是体制改革跑出加速度,制度优势进一步释放;四是综合竞争力持续提升,主要指标增速远超全国;五是区域分布差距极大,强省强区孕育特色强镇。

## 全国农业生产“三品一标”典型案例发布

### 赤壁青砖茶榜上有名

本报讯 记者郭蓉报道:8月2日,农业农村部发布第二批农业生产“三品一标”典型案例,我市“赤壁青砖茶”以标准化赋能品质升级案例榜上有名,为全省两个人选案例之一。

农业农村部印发的《关于推介第二批农业生产“三品一标”典型案例的通知》强调,推进农业品种培优、品质提升、品牌打造和标准化生产是党中央、国务院作出的重大部署,也是推进农业绿色发展的重要抓手。各级农业农村部门要切实提政治站位,创新工作思路,强化政策扶持,扎实推进农业生产“三品

一标”,引领农业绿色发展,提升农业质量效益和竞争力。

近年来,赤壁市充分挖掘利用赤壁青砖茶的历史底蕴和文化魅力,通过完善供应链体系,融合新茶饮理念和创意,引导和支持新型茶饮项目,开发出速溶茶、青砖茶面膜、青砖茶啤酒等30多类160多款新品,提升了“赤壁青砖茶”的质量效益和竞争力。

在“2024中国茶区域公用品牌价值TOP20”榜单中,“赤壁青砖茶”区域公用品牌价值达48.26亿元,名列全国第18位,成为湖北省唯一进入前20位的茶区域公用品牌。