

咸安深化12345热线改革

办结4万工单的“3+”密码

本报记者 吴文谨 见习记者 赵娴 通讯员 张玲 唐秋婕

如今,有事拨打“12345”,已经成为群众反映社情民意、表达愿望诉求的重要渠道。政务服务热线办得好不好,直接体现着城市治理温度。

近年来,咸安区不断深化“12345”政务服务热线改革,积极探索“分级处置+协同增效+科技赋能”新机制,通过制度重塑、数据驱动、流程再造,建立起多元联动、协同共治新模式,推动政务服务提质增效。

“分级+统筹”凝聚服务大合力

“最怕投诉无门,没想到解决得这么快。”通过“12345”热线讨回欠薪的那一刻,市民罗先生总算长舒了一口气。

罗先生的顾虑,主要在于担心所反映的问题出现“多头管理”,造成诉求在不同层级、不同部门之间“踢皮球”。

但实际上,当他拨打“12345”热线之后,工单精准直达欠薪企业所在属地官埠桥镇。作为唯一指定承办单位,官埠桥镇政府治欠办仅用不到半个月时间,就为罗先生及其6名工友一并追讨回了欠薪。

破解权责不清、工单派发混乱,实现精准直达的关键,在于市区两级共

同建立的分级处置、分类管理、政务统筹制度。简而言之,就是经过前期沟通明确,由市直部门负责政策制定、资源调配和跨区协调,区直部门负责属地管理和具体问题处置,进而实现市、区两级无缝衔接。自分级处置制度实施以来,跨层级问题纠纷降低95%。

在分类管理上,咸安区制定《工单部门职责一览表》,将工单细分为22个类型,明确职能部门分工,实行“基层吹号、部门报到”模式,提升工单处理的针对性、时效性,并根据承办单位职能开展针对性培训。截至去年底,咸安“12345”热线知识库覆盖5000余条政策信息,回复准确率、按时办结率均达100%。

政务统筹制度主要针对高频、疑难工单,通过联席会议和“AB角”推动部门协同共治。2024年,该区通过线上及时沟通解决工单9529个,联席会议化解诉求156个,争议退单量下降70%,工单流转效率提升50%。

“明责+联办”构建服务大闭环

即便有“12345”出面,但多次协调未果怎么办?

针对这一问题,咸安区推出“区长

专办”“局长督办”“部门联办”机制。

对于2次以上协调未果的重大事项,区政数局通过《区长专报》上报,由区领导指派承办单位,限时跟踪问效。去年,区政数局共呈报25件“硬骨头”问题,办结率100%。

针对涉企不满意工单,“局长督办”机制也作出明确要求:涉企单位必须在4小时内签收,24小时内上门核查并给出初步意见。自该机制推行以来,涉企工单处理周期平均缩短22%,同类问题重复投诉率降低30%,工单办理满意度提升至92%。

群众反馈的跨部门、跨乡镇(街道)问题工单,则采取“部门联办”,一改过去由“1个牵头单位+N个配合单位”的处办模式,变成由区“12345”热线办公室总牵头,实行联席会议统筹、联合专班攻坚、全程跟踪督办。如今,咸安区跨部门、跨乡镇(街道)协作纠纷较上一年度分别减少了50%、10%,问题解决周期平均缩短25%。

“智能+预警”建立服务大数据

数据显示,今年春节期间,咸安区群众用水方面的工单投诉量同比下降

20%;而在强降雨时期,车辆泡水事故同比下降了30%。

“我们主动拥抱人工智能辅助决策,做到了提前预警。”该区政务服务和大数据管理局党组书记、局长王先柏说。

通过接入DeepSeek大模型,咸安区政数局对全区“12345”工单进行分析,建立起群众诉求预测模型,并结合历史数据和当前社会热点,预测可能出现的群众诉求,及时向部门发出信息,从而推动政府公共服务由被动响应向主动服务转变。

此外,咸安区将“12345”热线与咸安微家园、政府网站留言板等平台打通,实现多向接办件、多向反馈。依托人工智能技术建立的工单处理全流程监管系统,设置“黄橙红”三色预警机制,自动跟踪每个环节的办理进度,对超时未处理的工单实时预警并分级推送提醒,确保问题解决不遗漏、不拖延。

据了解,正是对“3+”新机制的不断探索,过去一年,咸安区所处理的4万余件“12345”工单中,办理时长同比缩短了25%,按时签收率、受理率、办结率全部达到了100%。



6月18日,晨光里,咸宁城区十六潭公园西入口,粉色的荷花于碧叶间次第绽放,引得游人纷纷驻足流连。
池塘边,有人俯身拍照,定格碧叶粉花。小桥凭栏处,有身影静立,凝神细品这一池荷韵,沉醉于荷香之中。市民表示,家门口的这片荷塘,已经成为繁忙生活里的一方诗意净土。

记者 夏正锋 陈红菊 黄兰芬 通讯员 王云 摄

以“小分类”撬动“大文明”

咸安:垃圾分类扮靓美丽乡村

本报讯 记者张欢、特约记者李婷婷、通讯员章和开报道:近年来,咸安区围绕农村人居环境卫生整治的重点、难点、堵点不断发力,镇村环境再上新台阶。日前,记者探访其中两个乡村发现,垃圾分类投放已成为众多村民的生活习惯。

在桂花镇苏家坊村,村民吴望云正在打理自家菜地。菜地的一角,放着一个不起眼的沤肥桶。她笑着说:“别看这个桶不大,发挥的用处可不小。我每隔两三天,就会把积攒的果皮、菜叶、饭渣等厨余垃圾放进去,再也不用花钱买肥料了。”

“过去,大家不论什么垃圾都往一个桶里倒,清运不及时容易孳生蚊蝇,且异味大,在夏季尤为严重。结合农

村‘房前种菜,房后沤肥’的传统,2022年起,村里在农户中推广‘两桶一袋’,即发放一个厨余桶、一个沤肥桶、一个可回收袋。”村党支部书记吴世贵介绍,村民按可沤肥、非可沤肥将生活垃圾初次分类,厨余垃圾集中堆放后,发酵成生态肥还田;可回收物品、有害垃圾则统一存放,定期有专职转运员上门进行回收至垃圾中转站。

拉横幅、贴标语、开屋场会、村干部下组宣传,将垃圾分类写入村规民约……如今,苏家坊村家家户户参与垃圾分类,不仅减少了垃圾存量,乡村环境更加整洁美观,村民的生活质量也得到了提升。此外,垃圾转运员由村民竞聘上岗,月工资纳入村集体支出,也为村民带来了额外的收入。该镇白沙村、大

屋雷村也借鉴了苏家坊村的垃圾分类处理经验。

走进贺胜桥镇万秀村严天申村湾,映入眼帘的是宽敞整洁的村湾道路。在这里,垃圾分类理念已深入人心,村民通过参与垃圾分类、维护公共区域卫生、评比“最美庭院”、志愿服务等方式获取积分,在文明实践积分超市兑换生活用品。

文明实践积分超市里,满满当当摆放着洗衣粉、牙膏、毛巾等日用品。其中,用洗衣液瓶子改造而成的各色小花篮,格外新奇别致。

“这是村民祝云兰制作的,她平时热爱手工。村里推广垃圾分类以来,她便发挥奇思妙想,变废为宝。”村委会副主任姜林说,积分制的推行,让村民从“要

我分类”转变为“我要分类”,大家的积极性更高了。

为保障村湾人居环境长效发展,该村湾建立了常态化巡查和保洁制度:安排专人每天对村湾环境卫生进行巡查,发现问题及时整改;配备保洁员,负责村湾公共区域的日常保洁工作,做到垃圾日产日清;同时,利用“村村响”广播、宣传栏、文化活动等形式,持续开展环保宣传教育,提高村民环保意识。

咸安区城市管理执法局相关工作人员介绍,今年以来,全区广泛推广“垃圾分类积分制”,各镇村共组建100余个卫生宣讲团,举办群众会、垃圾分类宣讲会等350余次,开办垃圾分类活动1000余次。

96个项目 23.36亿元投资

通城:城市更新让幸福“升级”

本报讯 记者丁伟、通讯员刘颖、吴玛利报道:挖机挖土开槽,吊机吊装沉管……6月19日,通城县隽水镇闾王小区“老旧小区”项目如火如荼进行,现场一派热火朝天景象。

“小区目前正在进行供水网改造,后续还将实施路面刷黑、弱电入地、路灯安装、绿化提升等工程。全部工程今年5月底开工,预计明年1月完工。”通城城投市政公司项目经理李红刚介绍。

据了解,除闾王小区外,通泰建材

小区、凤凰小区等“老旧小区”项目正在同步进行。今年,通城县老旧小区改造工程涉及7个片区20个小区,楼房2697栋,总住户数15043户,房屋总建筑面积265.27万平方米。

“‘老旧小区’工程通常包括供水管道、供电管线、排水管道、通信管道、道路改造等基础性建设内容,同时根据不同区域的功能需求,部分小区将实施无障碍环境改造、智能化改造,以及配套建设养老抚幼服务设施、便民市

场、公共场地等。”李红刚说。

老旧小区改造是通城县实施城市更新行动的一个缩影。2022年以来,该县坚持“人民城市人民建、人民城市为人民”的理念,以“城市更新”行动省级试点为契机,努力提高城市规划、建设、治理水平,打造全新的宜居、环保、便捷、智慧型城市。

为此,该县确定了老城区约10平方公里城市更新范围,并针对城区路难行、水难排、车难停等“城市病”,制

订滚动计划实施方案,建立城市更新项目库,确定96个城市建设项目,涵盖老旧小区改造、城市管网改造、城市道路修建、园林规划、防洪排涝等方面,总投资约23.36亿元,用3年时间分期实施。

据悉,2024年,通城县完成老旧小区改造18个,建成完整社区4个、“口袋公园”6个,人均公园绿地面积达到14.22平方米,给市民带来了看得见、摸得着的实惠和变化。

市安委会2025年度第二次全体会议召开

压紧安全责任 落实防范措施

本报讯 记者见博报道:6月25日,我市组织收看收听全省安全生产治本攻坚三年行动推进会暨省安委会2025年度第二次全体会议并召开续会,市委常委、常务副市长李丽,副市长夏福卿参加会议。

会议指出,各地各部门要认清形势、提升站位,秉持“立足防、超前治、科学救”工作理念,健全完善安全生产、防灾减灾救灾、应急救援保障等体制机制,深入开展风险隐患排查整治,推动风险隐患动态清零,不断提升本质安全水平,确保社会大局平安稳定。

会议要求,要深入开展重点领域风险隐患排查整治,抓实交通安全监管、建设安全监管、旅游安全监管。要织密织牢未成年人防溺水“安全网”,重点行业领域要结合实际,持续开展安全生产“大排查、大起底、大整治”专项行动,从源头上消除风险隐患。要压紧压实安全生产工作责任,务必保持“如履薄冰”的紧迫感 and “时时放心不下”的责任感和“时时放心不下”的责任感,以强合力、“满格”状态推动各项防范措施落实落细。

我市出台优化住房公积金十条新政

本报讯 记者朱萍、通讯员刘俊杰报道:近日,我市通过《咸宁市住房公积金惠民生促发展十条优化措施》,并于6月19日起正式落地实施。

进一步优化对住房公积金建缴措施。鼓励灵活就业人员建缴。对市域内新开户的灵活就业缴存人(含在校学生),按当年市域内最低月缴存标准给予月缴存补贴,连续补贴12个月;推行公共服务人员建缴。落实公安辅警、社区工作者、村干部以及派遣制、聘用制等从事公共服务人员住房公积金制度保障。

进一步优化对住房公积金使用措施。提高贷款额度,最高贷款额度分别提高至70万元、60万元、50万元;支持异地购房,不受工作地、户籍地等条件限制;扩大“商转公”贷款受理范围,异地单位缴存人可依规申请将市域内自住住房的商业性个

人住房贷款转为住房公积金贷款;支持缴存人家庭成员偿还住房公积金贷款本息提取;支持缴存人家庭遇重大变故提取,提取金额不超过个人实际承担的费用。

进一步优化对城市更新及新型城镇化支持措施。支持城镇老旧小区和居家适老化改造提取,提取总额不超过实际支出的更新维修费用。为家庭60周岁以上的老年人居住的住房进行居家适老化改造,可申请提取一次住房公积金,最高不超过10万元。

支持缴存人购买配售型保障性住房,可申请提取住房公积金支付首付及住房公积金贷款,提取和贷款总金额不超过所购住房总价,最低首付款比例为15%。

调整房屋套数认定范围,在各县区主城区以外乡镇的自住住房不纳入房屋套数认定范围。

我市探索灾害风险管理新生态

“气象+保险”深度融合

本报讯 记者吴青朋、通讯员王铁楠报道:6月20日,市气象局与人保财险咸宁市分公司签署战略合作协议,创新构建“气象+保险”协同治理机制,提升我市气象灾害综合防御能力,加快构建现代金融气象服务体系。

根据协议,双方将重点深化气象数据共享应用,气象部门将为人保财险提供专业化、精细化气象服务;强化科技赋能风险减量,推动卫星遥感、人工智能等

技术在保险领域的融合应用;创新气象指数保险产品,联合研发农业、林业等领域特色保险产品;加强人才联合培养,建立业务人员互访机制,共同提升防灾减灾能力等领域合作。

为确保合作实效,双方建立联席会议制度,同时创新设立经费投入和效益共享机制。这种“保防减救赔”五位一体的合作模式,将显著提升我市气象灾害风险应对能力。

嘉鱼谷神科技公司

二期项目加紧建设

本报讯 记者王麒、通讯员邓丹、梁宁报道:6月18日,嘉鱼谷神科技有限责任公司二期项目建设现场,机械轰鸣,20余名工人正在加紧施工,现场一派热火朝天的景象。

据了解,该公司二期项目建设主要包括科研综合楼、低温种质资源库、智能生产仓储中心、智慧农业示范基地田间工程等。其中,低温种质资源库主要用于种质资源的保存;智能生产仓储中心内的人工智能立体仓库和加工生产线等现代化设备将人力需求降低60%,种子商品化率提升至95%以上;科研综合楼集智慧指挥中心、科普教育中心等功能空间于一体,承担智慧农业基地的全系统智能化管

控及科普培训等核心职能。此外,智慧农业示范基地田间工程主要用于新品种的试验示范,以及作为中试基地进行新产品、新工艺、新技术的研发实验。

该项目以农业数字化、智能化为建设重点,包含科研、种植、加工、服务、科普五大系统,运用了大数据、人工智能、物联网、遥感、云计算等多种技术,建成后 will 大大提高科研和生产的效率,促进种业高质量发展。

“目前我们的低温种质资源库及智能生产仓储中心的建筑主体已完工,计划7月份安装种质资源库设备,9月份投入使用。”基地负责人郑华介介绍,目前正在加紧建设科研综合楼,计划今年年底前完工并投入使用。

中国石化咸宁石油

光伏发电助力节能降耗

本报讯 记者汪思敏、通讯员高玲玲报道:6月25日,在中国石化咸宁石油徐家湾油库光伏发电站现场,油库主任指着办公楼上的光伏板说:“这里铺上了光伏板后,既源源不断给我们提供清洁能源,又能遮挡住太阳的直射,给我们带来清凉。”

近年来,中国石化咸宁石油大力推进光伏发电项目建设,徐家湾油库光伏发电站运行5个月以来,累计发电量43214KWh,实现减排二氧化碳25吨,节约费用2.4万元。

截至目前,该公司机关、油

库、加油站共建成35个分布式光伏发电站,总装机容量1050KW,通过“自发自用、余电上网”的模式,实现了能源结构的优化升级。全年发电量约140万千瓦时,可减少二氧化碳排放量近800吨,相当于种植70000棵树木的固碳效果。

中国石化咸宁石油相关负责人表示,公司将继续深化新能源业务与传统能源的耦合发展,让每座加油站都成为城市低碳生活的服务驿站,为美丽中国建设贡献石化力量。