

江苏省徐州市： 12345政务服务热线助力疫情防控

■陈昌安 刘建

“您好，这里是12345热线……”近日，江苏省徐州市12345热线迅速进入应急状态，统筹调配热线座席，充分利用现有资源，聚焦防疫热点，回应群众关切，当好新冠肺炎疫情防控的“总客服”，架起市民与政府的“连心桥”。

自疫情发生以来，徐州市12345热线多措并举，持续助力全市疫情防控。座席人员主动停休返岗，在周边城市相继发生疫情后，主动向省政务办热线处请战，支援重点抗疫地区话务工作。

据了解，徐州市12345热线依据海量诉求数据，通过对疫情相关诉求标签化管理，特殊标记、特殊统计、特殊处理，切实推进相关数据汇总和舆情

监测工作，安排专人实时分析疫情诉求，市县一盘棋，一日一调度、一周一分析，及时汇总涉疫热点诉求。

3月1日以来，徐州市12345热线共接处疫情相关诉求3.3万件，形成疫情诉求日报21份、疫情诉求周报3份、疫情诉求分析专报2份，为政府科学决策提供有力支撑。

迅速动员响应，强化责任落实。根据中央和省、市关于疫情防控的部署要求，徐州市政务办高度重视、迅速行动，立足岗位职责对疫情防控工作进行详细安排，专门成立由徐州市政务服务管理办公室党组书记、主任刘东亮为组长，徐州市政务服务管理办公室党组成员、副主任李宝玉为副组长，热线管理处相关同志为成员的疫情防控专项工作领导

小组，及时传达省、市关于疫情防控工作的精神和要求。对疫情线索和问题加急办理、专人盯办，并定期召开疫情防控分析研讨会。

互通联动，及时回应涉疫诉求。徐州市12345热线第一时间建立疫情防控联络机制，及时主动与市卫健委、市疾控中心等部门对接联动，实时掌握最新疫情防控动态及相关政策，确保疫情防控信息传输准确、通畅。徐州市还依托12345热线成员联席机制，启动与市卫健、疾控、交通、公安等诉求集中的关键职能部门专人及时回应制度，充分发挥市12345热线平台的统筹协调作用，简化诉求流程、提高办件效率，全力保障涉疫诉求及时得到办理和回应。

及时回应关切，提高接处

质效。针对群众关切的热点，徐州市12345热线积极与市疫情防控指挥部各成员单位联系，及时获取、掌握相关行业主管部门最新信息和规定，梳理当天防疫政策，及时更新答复口径，做好咨询答复工作；通过开展班前会议学习，及时总结归纳疫情防控要点；提高政治站位，不断充实专业知识、不断增强服务质量、不断加快处理速度，全面提高12345热线的响应率、解决率、满意率。

3月2日，徐州市睢宁县发现一阳性密接者后，徐州市12345热线与睢宁县12345热线设立直连直通专线，及时关注、每日调度，切实把疫情防控作为首要任务抓紧抓实抓细。徐州市还在疫情防控期间组织开展“战疫情、比贡献”专项活动，充分发挥党员骨干的模范

带头作用，组建起一支业务精、效率高、态度优的疫情防控志愿小分队，全天候在线守护，夯实防疫堡垒。

下一步，徐州市12345热线将完善知识库及时更新维护机制，实现知识库常用常新，进一步梳理涉及疫情防控的热线电话，及时搜集、整理相关政策，积极关注媒体发布的实时核酸检测、封控政策、志愿服务等信息，及时整理充实疫情专项知识库，确保能够为企业和群众提供及时、准确、高效的答复。徐州市还将升级改造12345热线平台系统，双向推送民生热点、办事指南等相关信息，实现答复内容和办理流程标准化，有效提升在线解答率。

江西赣州： 制造业扩内需稳增长

今年以来，江西省域副中心城市——赣州市工业发展呈现良好态势，各县市立足资源禀赋和产业基础，确定首位产业、培育主导产业，集中资源做大做强。同时，该市面向粤港澳大湾区招引“5020”项目及产业链配套项目，以稳定工业尤其是制造业增长，实现一季度开好局起好步。图为3月31日，赣州经济技术开发区的一家汽车制造企业生产线上，工人在加紧焊接新能源商用运输车底盘，确保按时完成交付订单产品。

人民图片



京西地区转型发展 三年行动计划出炉

本报讯（记者叶中华）记者从北京市政府新闻发布会上获悉，近期北京市新首钢领导小组印发了《深入打造新时代首都城市复兴新地标加快推动京西地区转型发展行动计划（2022—2025年）》（下称《行动计划》），明确了京西地区的发展目标和主要任务，其中涉及首钢主责及配合任务21项。

北京市发展和改革委员会副主任来现余介绍，《行动计划》安排了“四转、一提升、一筑牢”6个方面共24条任务，即转变区域功能和形象，深入打造新时代首都城市复兴新地标；转型提升产业生态和能级，加快建设京西产业转型升级示范区；转化人文资源优势，推动京西文旅特色化精品化发展；转换城市治理方式，增强城市品质和活力；瞄准功能和实际需求，提升城市综合承载力；补齐短板和弱项，筑牢首都西部生态屏障。

《行动计划》提出，将聚焦新首钢地区、京西示范区等重点区域，聚焦科幻、AR/VR等特色产业，强化做精做深，做细做实。到2025年，新首钢地区文化复兴、产业复兴、生态复兴、活力复兴取得重大成果，国际文化、体育交流等功能显著增强，总收入力争实现400亿元。京西产业转型升级示范区建设迈上新台阶，老工业区转型成效和示范意义更加显著，产业园区（中关村科技园石景山园）地均收入达到340亿元/平方公里。

重庆市： 优化营商环境 打造现代服务业发展先行区

■中国城市报记者 胡安华

营商环境是城市的软实力，更是经济高质量发展的硬支撑。近日，重庆市为发挥服务业扩大开放综合试点在国家全方位开放和服务业创新发展的示范带动作用，出台《重庆市服务业扩大开放综合试点示范区、示范园、示范项目建设方案》。

重庆市将通过放宽市场准入、改革监管模式、优化市场环境，聚焦重点行业和重点行业，坚持首创性、差异化探索，创建一批体制机制新、开放程度高、

营商环境好的示范区和示范园，实施一批具有中西部特色、可复制可推广的示范项目，助力重庆打造内陆现代服务业发展先行区。

此举是重庆全市上下共同努力，营造良好营商环境的一个缩影。

实际上，早在2021年9月，重庆即以良好的市场化、法治化、国际化营商环境入选全国首批营商环境创新试点城市。

一段时间来，重庆市打出“组合拳”以激发市场活力，如在畅通市场主体准入和退出方面，升级开办企业“一网通”平

台3.0版，上线“E企办”小程序，开办企业可“掌上办”，实现“一个终端全办结、一个平台全覆盖、一份电子证照全应用”；在提升市场主体融资便利度方面，出台金融业“24条”、银行保险业“19条”、小贷行业“9条”等金融支持政策；在强化公共资源交易监管方面，市级工程项目实现全流程电子化，企业现场办事环节减少80%、平均等待时间不超过4分钟；在提高公共服务水平方面，推出小微企业低压用电报装零上门、零审批、零投资“三零”服务等举措。谈及近几年重庆市营商环

境变化带来的切身感受，重庆通耀交通装备有限公司相关负责人表示：“政府相关部门一直很关心民营企业发展。此前，我们企业在政府相关部门的支持和帮助下，通过多种渠道解决了融资问题，让企业发展能够稳步前进。”

值得一提的是，良好的营商环境推动重庆市经济效益持续提升。数据显示，2021年重庆全市第三产业增加值同比增长9.0%，两年平均增长5.9%，对国民经济增长的贡献率达到57.1%；新增外商投资企业351家，同比增长22.3%。