

有操心事烦心事揪心事可以拨打 12345

政务服务“总客服”来了

“便民热线号码多、记不住,热线服务资源分散,电话难接通,群众办事多头找……这些困扰你的操心事、烦心事、揪心事,今后有望通过拨打“12345”解决!

国办日前印发《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》,明确今年年底前,各地区设立的以及国务院有关部门设立并在地方接听的政务服务便民热线实现一个号码服务,各地区归并后的热线统一为“12345 政务服务便民热线”。国新办7日举行国务院政策例行吹风会,围绕社会关切的热点问题进行了回应。 ■新华社电

哪些热线将合并? 哪些将保留?

国务院办公厅政府职能转变办公室主任、国务院审改办协调局局长迪晶介绍,指导意见规定,对于地方自行设立的政务服务便民热线,要求全部取消号码并入 12345 热线;对于国务院有关部门设立但在地方接听的热线,具体涉及 32 条热线,按照要求以 3 种方式并入 12345 热线——

整体并入。取消话务量相对较少、企业和群众拨打频率比较低的一些热线和座席,整体并入 12345 热线。

双号并行。对于群众知晓率比较高、话务量比较大的,实行双号并行,话务座席并入 12345 热线统一管理。

设分中心。对于实行垂直管理的国务院部门在地方设立的热线,以分

中心形式归并入所在地区的 12345 热线,保留号码和话务座席。

迪晶表示,指导意见鼓励各地区开展探索,建立 12345 热线和 110、119、120、122 等紧急热线以及水电气热等公共事业服务热线的联动机制;支持京津冀、长三角、成渝等地区建立区域内 12345 联动机制。

哪些烦心事可以打 12345 热线?

根据指导意见,归并后的 12345 热线将受理企业和群众各类非紧急诉求,包括经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的咨询、求助、投诉、举报和意见建议等。

但不受理须通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决的事项和已进入信访渠道的事项,以及涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私和违反社会公序良俗的事项。

“12345 热线负责受理企业和群众诉求、回答一般性咨询,不代替部门职能,部门按职责分工办理相关业务、实施监管执法和应急处置等,形成高效协同机制。”迪晶说。

政务服务效果怎么考核?

更好地发挥热线为民服务作用,督办评价是关键一环。那么,如何用好考核机制,确保热线打进老百姓心坎里?

王军介绍,北京在接诉即办改革中,健全以响应率、解决率、满意率为基础的“三率”考评指标体系,通过电话、短信、智能回访等形式,让群众对

诉求办理情况作出评价。

此外,针对重点领域、重点问题、重点任务,召开月度例会、专班会等,对诉求办理进行督导和检查,特别是对群众关注、媒体反映的热点问题、普遍问题加大督办力度,每月跟进督办,直至问题解决;每月对考评结果进行点评,诉求办理情况作为干部选拔使

用、评先评优的重要参考。

韩国荣表示,今后将把政务热线归并工作纳入全国税务系统的年度绩效考核,加强对诉求办理问题解决率、纳税人满意率等指标的综合评价,确保问题有人解、诉求有人办、过程有人督,整体提升热线归并后的服务质量和工作效率。

问题和诉求如何及时得到反馈?

接线时间过长、反映问题后石沉大海怎么办? 指导意见明确优化工作流程,建立诉求分级分类办理机制。

交通运输部新闻发言人孙文剑表示,今后市民遇到交通类问题,既可以拨打全国交通运输服务监督电话

12328,也可拨打 12345 热线。同时,将利用这次归并契机,力争人工电话接听率达到 99%,不断缩短接听等待时间,让群众和企业少等待。

国家税务总局纳税服务司司长韩国荣表示,全国税务系统统一服务热

线 12366 将以分中心形式归并到所在地的 12345 热线,保留号码和话务座席,进一步完善纳税人缴费人诉求的接收、转办、办理、评价、回访以及考评等全流程闭环处理机制,持续提升响应率、解决率和满意率。

大力推动“蓝领”评职称涨待遇

■新华社电

人力资源和社会保障部 7 日宣布,将大力推动高级工以上的“蓝领”参加职称评定,着力解决技能人才相较于专业技术人员待遇不高、获得感不强、成长空间不大等问题。

长期以来,我国对“蓝领”和“白领”执行两套不同的职业能力评价体系,二者互不相通。这不仅一定程度造成“蓝领”“白领”待遇的差距,也给技能人才职业发展带来障碍。人社部公布的 2019 年企业薪酬调查信息显示,90%拥有高级职称的技术人才年工资为 26.5 万元,而 90%高级技能及以上技能人才年工资仅 13.56 万元。

在工程技术领域,技术工人已经可以取得工程师、高级工程师职称。在此基础上,人社部近日印发《关于进一步加强高技能人才与专业技术人才职业发展贯通的实施意见》,进一步将两类人才贯通领域扩大到农业、工艺美术、文博博物、实验技术、艺术、体育、技工院校教师等职称系列。

意见支持高技能人才取得经济、会计、统计、审计、翻译、出版、通信、计算机技术与软件等专业技术人员职业资格,提出在技术技能融合程度较高的领域实现应通尽通、能通尽通。

意见提出,淡化高技能人才职称评审的学历要求,具备高级工以上职业资格或职业技能等级的技能人才,均可参加职称评审,不将学历、论文、外语、计算机等作为高技能人才参加职称评审的限制性条件。高技能人才职称评审更加强调技能贡献。

旺店转让

北京路主干道 2400 平方米
豪华宾馆转让。独立电梯、停车场,客源稳定。价格面议!
黄女士:13135726186

拍卖公告

受委托,我公司定于 2021 年 1 月 16 日 9 时在丹江口市汉江国际酒店会议室对以下标的进行公开拍卖:

一、位于丹江口市建设工程质量检测站生产路西侧 2 幢一楼门面(羽霏超市),建筑面积 58.73 平方米,参考价:44.5702 万元,保证金 5 万元。

二、位于丹江口市建设工程质量检测站生产路西侧 2 幢一楼羽霏超市旁的茶水间,建筑面积 5.5 平方米,参考价:16500 元,保证金:0.5 万元。

三、2013 年大众牌轿车鄂 CL8526,参考价:24838 元,保证金:1 万元。

四、2015 年东风牌商务车鄂 CDJ267,参考价:19572 元,保证金:

0.8 万元。

展示时间及地点:自公告之日起至拍卖日前在标的物所在地展示,竞买人报名后联系我公司自行查勘标的物及资料和瑕疵声明。

竞买登记:有意竞买者须在 2021 年 1 月 15 日 17 时前,将足额保证金转入我公司对公账户(开户行:中国农业银行股份有限公司十堰张湾支行,账号:17234801040024019),并携报名本人身份证在拍卖日前来我公司办理竞买手续,保证金以银行实际到账为准。

公司地址:湖北省十堰市张湾区公园路 57 号

电话:15549941777 13972496008

湖北拍即合拍卖有限公司

2021 年 1 月 8 日

湖北省竹山县四棵树矿区
钼矿开采项目环境影响评价公示

一、项目概况:项目位于竹山县宝丰镇秦家河村、石撞村、擂鼓镇金岭村、广山村,矿区面积 4.5076 平方千米,采用露天和地下相结合的开采方式,生产规模 20 万 t/a,开采利用资源储量为 1572.58 千吨,矿山服务年限 7.9 年,仅进行钼矿石开采,不包括钼矿选冶,配套建设废石场、工业场地、平硐等采矿基础设施。

二、征求意见稿网络链接及查阅纸质报告书方式:任何单位或个人若对本环评有宝贵意见,可在即日起登录 https://pan.baidu.com/s/1x5jQaY2m_lGggUeg0C-BTtw (提取码:p78h) 查阅本项目环境影响评价报告书(征求意见稿)。如需查阅纸质报告书,请前往湖北浩淼环境科技有限公司,地址:十堰市张湾区北京北路万达广场 A 座

23 楼,电话:彭工 0719-8692318,邮箱:1019684023@qq.com。建设单位联系人:陈工 13636239831。

三、征求意见的公众范围:环境影响评价范围内的公民、法人和其他组织,同时鼓励评价范围之外的公民、法人和其他组织提出意见。

四、意见表网络链接:
http://www.mee.gov.cn/xxgk/2018/xxgk/xxgk01/201810/20181024_665329.html

五、公众提出意见的方式和途径:对项目环保问题感兴趣或有意见、建议的公众可填写上述公众意见表或按上述联系方式书面反映给建设单位或环评编制单位。

六、公众提出意见的起止时间:本公告发布之日起 10 个工作日。