

81812345到12345 号码变了 服务不变

9月1日起,南海区政务服务便民热线0757——81812345统一归并到“12345”热线

从9月1日零时起,南海区运行多年的政务服务便民热线0757——81812345将实现升级并统一归并到“12345”热线。此后,市民只需要认准“12345”一个号码,即可咨询政策、反映问题与诉求。

从“81812345”,到“12345”,变的是号码,不变的是为民服务的初心。“南海民声”服务热线(2021年升级为“区长直通车”平台)始终坚持以人民为中心,不断提升办事效率,拓展服务范围,延伸服务深度,既擦亮了南海“总客服”的品牌,又真正融入市民的日常生活。

十年磨砺 犹记服务的温情

对南海市民来说,“81812345”,不仅是一串数字。

“您好,请问有什么可以帮您?”2013年2月1日,“南海民声”热线“81812345”正式对外服务,转眼间,这句亲切的问候语已陪伴南海市民走过近10个年头。

一个号码对外,一条热线贯通,近十年它打通了群众有事找政府、获得更精准办事咨询服务的“最先一公里”;同时通过赋权扩能、推动执法力量下沉,打通了服务群众的“最后一公里”。

作为制造业大区,南海外来人口的比例超过了户籍人口,高密度的城市人口带来了管理的问题,群众诉求多样,新老问题交织,有些可能相当琐碎繁杂,但桩桩件件都关系着老百姓的生活。“路灯坏了谁来管?”“消防栓漏水了怎么办?”……类似这些生活小事占了来电的绝大多数。

自开通以来,“81812345”共接到1663923通电话,为群众解决了2579191个诉求。并线前,“81812345”每天至少有600个呼入电话。可以说,“81812345”既是一条便民服务热线,又是一座连接政府部门与群众之间的沟通桥梁。

而话务员,是这座桥梁的起点,更是有力的支点。

在南海区“区长直通车”平台话务大厅,话务员戴着耳麦,一边语调轻柔地说着话,一边手指飞快地在键盘上敲打记录。

因为工作年限长,陈颖属于“元老”级别的话务员,从2016年至今,她一直坚守在话务工作岗位上。

6年来,陈颖逐渐感受到电话线背后的责任感。在她看来,自己耳旁的这根纤细的电话线,是有温度和重量的。它既连接着另一端一个个鲜活的人,也承担着一份份沉甸甸的信任。

一次,陈颖接听了一名外来务工人员的来电。“这名外来务工人员刚来南海不久,人生地不熟,结果遗失了身份证,但他赶着要买票回家,情急之下,他拨通了‘81812345’。”陈颖回忆说,她安抚这名务工人员的着急情绪,然后耐心地指引他办理相关的材料。

随着业务范围不断向纵深拓展,“81812345”的服务内容也在不断升级和丰富:教育入学、劳动就业、社保医保、住房登记、政府办事预约……公众生活的方方面面都涵盖其中。

两年前的2020年春节,新型冠状病毒来势汹汹,作为党委政府倾听民意、掌握民情的重要渠道和窗口,“81812345”始终与群众保持密切联系,第一时间为群众排忧解难。

“中国政务服务热线金金奖”、“民心汇聚单位”先进称号、“人民网网民留言办理工作活力奋进单位”、“最佳幸福团队”……走过近十年春秋,“81812345”获得了多项殊荣。



■“南海民声”服务热线(2021年升级为“区长直通车”平台)始终坚持以人民为中心,不断提升办事效率。

升级改造 压实服务的质量

2021年,南海开展“一网统管”智慧城市运行管理工作,积极推动基层社会治理模式创新。搭建了区智慧城市运行平台,打造超级工单中心,实现事件工单办理“六统一”(即统一入口、统一派单、统一流转、统一出口、统一监督、统一考核)。

作为区智慧城市运行平台其中一部分,2021年5月,“南海民声”服务热线升级为“区长直通车”平台。截至目前,“区长直通车”平台的服务满意度高达98.51%,诉求按时办结率高达99.9%。

“‘区长直通车’平台是南海区智运平台城市运行工

单的重要来源渠道之一。”南海区行政服务中心(区智慧城市运行中心)负责人介绍,南海“区长直通车”平台与“市长直通车”平台接轨,利用“一网统管”智慧城市运行管理工作机制,能够更快更好地推动城市事件快速流转、高效办理。目前,南海已出台“区领导交办”“区领导轮值”“管理实施细则”等多项政策,站在全区的角度进行工作顶层设计,高位推进社会治理体系和社会治理方式的现代化。

今年初,南海区智慧城市运行平台连续收到多条关于狮山镇某一公寓违建的投资

单。投诉单反映,该公寓出售后,被开发商租给酒店,其中一楼公摊部分被改成酒店大堂,其他楼层走廊在违建装修,公寓招牌也被换成酒店名称。

前期,业主向开发商提出沟通的诉求。无果后,他们多次打电话投诉,工单流转至智运平台。多次投诉引起区智慧城市运行中心的高度重视,区智慧城市运行中心将工单呈至区领导批示,并到现场督办解决。多管齐下,违建方在一天内就拆除违章建筑。区智慧城市运行中心的处理效率,得到了业主们的一致好评。

号码改变 牢记服务的初心

根据相关文件精神,2022年9月1日零时起,“81812345”正式停用,统一归并到佛山市政府“12345”热线。与此同时,热线电话预约渠道也将同步取消。

“这带来的改变还是比较大的。”区行政服务中心

相关负责人说,“以往我们使用的是区级的服务平台,涉及到其他区的业务,我们没有权限去查询,答复解释群众的问题会有知识盲区。现在‘81812345’统一归并到‘12345’热线号码,遇到的问题可以很快找到别的区或者市级解决方案,可

参考范围更广。”

从“81812345”到“12345”,号码变了,但南海区的服务宗旨不变。怀着初心,南海政务服务的理念从“被动回应”变为“主动服务”,从“事后治理”向“事前预防”发力,助推基层治理能力和服务水平提质升级。

文/珠江时报记者 黄婷 见习记者 严佳瑶 通讯员 南政数宣 通讯员供图

佛山2022年第一季度道德模范与身边好人现场交流活动举行

南海5名先进典型获市级表彰



珠江时报讯(记者/黄梦灵)8月31日,佛山举行2022年第一季度道德模范和身边好人现场交流活动,对今年第一季度佛山好人、新时代好少年、新乡贤和传播正能量致敬单位进行表彰。现场,来自南海的佛山好人杨震、袁满生、邓崇玲、周惠贞,以及新时代好少年成思彤接受表彰并分享个人事迹感想。

活动由佛山新时代文明实践中心、市委宣传部、市文明办、市创建办主办。为持续选树各类美德先进典型,发挥道德模范和身边好人的示范引领作用,经逐层推荐、综合评审及网上公示等环节,佛山推荐宣传杨震等

10人为2022年第一季度佛山好人,冯艺萱等3人为2022年第一季度佛山新时代好少年,黎彩虹为2022年第一季度佛山新乡贤,佛山市中医院、佛山市禅城区南庄镇紫南村村民委员会为2022年第一季度佛山传播正能量致敬单位。自2006年以来,佛山道德模范与身边好人推介宣传活动已走过16个年头,挖掘选树了各级道德模范和身边好人超3400人次。

“希望能够帮助更多特殊儿童走入社会,也呼吁更多人参与到特殊教育事业和关爱特殊人群当中来。”分享会上,全国道德模范提名奖获得者、中国好人、南海区西樵镇中心小学科研主任陈燕梅分享了个人事迹及感想。作为一名为折翼儿童修补翅膀的“天使妈妈”,她多年来照顾双目失明的双胞胎女儿,并投身特殊教育事业,推动西樵特教

力量从1名教师发展到现在100人的关爱特殊儿童团队,将家庭之爱延伸为社会大爱。

佛山新时代好少年成思彤是石门实验学校的一名学生。她认为,新时代好少年首先应有家国情怀,其次还要心存感恩、待人真诚热心、有担当、勤奋好学。而佛山好人邓崇玲从“受助者”到“助人者”的故事,也感动和激励了很多,她的女儿彭泳茵在现场表示:“如今我跟妹妹也常常跟着妈妈去做志愿者。在困难面前,她总能乐观面对,这种精神也深深影响着我们。”

此外,还有来自禅城、顺德、高明、三水的好人、新时代好少年、新乡贤及传播正能量致敬单位代表也先后上台,分享了他们在平凡工作中创造不平凡的业绩,身体力行为家人、事业、社会、国家作贡献,引导更多人传播真善美、传递正能量的故事。

佛山市南海区狮山镇小塘工业大道以北、帽园路东侧地段国有建设用地使用权出让计划公告

佛山市自然资源局拟出让位于佛山市南海区狮山镇小塘工业大道以北、帽园路东侧地段(地块编号:YDCR44060500603506)国有建设用地使用权,现公告如下:
一、拟出让地块基本情况:

地块编号	土地位置	面积(m²)	土地用途	规划指标要求		出让年限(年)
				容积率	建筑密度	
YDCR44060500603506	佛山市南海区狮山镇小塘工业大道以北、帽园路东侧地段	36886.18	工业用地	≥1.2, 且≤3.5	≥35%, 且≤60%	50

二、拟出让地块开发建设要求:
用地申请单位应为佛山市南海区的增资扩产企业;宗地拟引入电梯、自动扶梯及升降机制的产业项目,在签订《国有建设用地使用权出让合同》(下称:出让合同)之日起五年内,在本宗地上投入的资产总额不少于人民币34000万元;宗地地固定资产投资总额不少于人民币18000万元,签订《出让合同》之日起五年内完成;宗地受让人自2024年1月1日起5个自然年内,相比人民币83336331元,至少其中一个自然年增加的纳税额不低于50万元/亩×宗地地实际出让面积,自2025年1月1日起五年内累计税收总额不少于人民币38000万元(38000万元指本宗地受让人自2025年1月1日起在狮山镇连续五年累计所产生的纳税额);上述纳税额仅包含企业生产经营活动中产生的增值税(不含增值税免抵退税额)和企业所得税,不包含房地产销售产生的税费,需提供具有资质的第三方机构出具的专项审计报告和税务部门开具的纳税证明作为考核依据。本宗国有建设用地使用权及地上建筑物,必须整体登记于受让人名下,自《出让合同》签订之日起十年内,不得转让,不得分割登记、分拆销售。

三、本宗地的公告期自2022年9月1日至2022年9月30日止(30日)。
四、若只有一个意向用地者提出申请的,必须在本公告期结束之日起30个工作日内签订用地意向书。
五、中华人民共和国境内的法人或其他组织,符合上述要求的,均可申请使用本地块。如有意向,请于2022年9月30日前以书面形式将用地申请送至佛山市自然资源局南海分局(地址:广东省佛山市南海区桂城南海大道北28号,联系电话:0757-86369250)。

附件:1.用地红线图;2.位置示意图;3.规划条件。
(详见中国土地市场网或南海政务门户网站:http://www.nanhai.gov.cn/fsnhzrzy/gkmlpt/index)



佛山市自然资源局
2022年9月1日