

我省拟出台新规全面提升12345热线服务效能 打造全时在线的民意直通车

为切实发挥12345政务服务便民热线在倾听民声、解决民忧、优化服务中的关键作用,我省近日发布《关于进一步规范和提升12345政务服务便民热线服务的通知(征求意见稿)》(以下简称征求意见稿),围绕渠道畅通、诉求分类、办理质效和智能治理等方面提出系统性提升举措,强化热线作为公共服务平台的功能定位,助力基层高效能治理,推动实现“未诉先办”“接诉即办”的服务新格局。

持续整合各类政务服务热线资源

征求意见稿明确要求持续整合各类政务服务热线资源,将省市一体化政务服务平台技术服务电话并入省市12345热线统一服务。对于各级政务服务大厅“有诉即办”窗口收到的非进驻业务诉求,凡属12345受理范围

的,转送省市12345热线受理转派处理。

同时,按照话务接通率不低于95%、互联网渠道诉求100%响应的标准,合理配置话务资源,持续优化互联网受理渠道,做好闲时回拨服务,确保

企业群众诉求高效应答。

鼓励各地根据实际需求设立方言席、外语席、听障人士专席等特色服务岗位,提升特殊群体使用便利度,真正实现“听得见、接得通、办得好”。

精准引导群众依法维权

为提高服务专业化水平,征求意见稿对热线受理范围作出清晰界定:属于紧急事项的,如涉及人身安全或公共安全的警情、急救、火警等,须即时转接110、120、119、122等紧急热线;对于已进入诉讼、仲裁、纪检监察、行

政复议、信访等法定程序的事项,不予重复受理,并主动告知诉求人通过相应法定途径解决。

此外,明确不受理情形包括违反法律法规、违背公序良俗、涉及国家秘密或个人隐私的内容;投诉他人权益

争议且无委托关系的一般也不予受理。调解类诉求若多次组织无果并建议走司法途径的,后续不再受理。同一事项正在办理中或已有明确结论的,不得重复派单,防止资源浪费,确保热线运行更加规范有序。

推动工单直派与首派负责制落地

为进一步缩短办理链条、提升响应效率,征求意见稿推行“工单直达”机制——对职责清晰、诉求明确的事项,省市12345热线可直派至基层承办单位,同步省级12345热线将相关工单抄告所属省辖市、市级12345热线将相

关工单抄告所属县(市、区)。征求意见稿明确建立由热线管理部门、机构编制、司法行政及相关部门参加的“3+N”热线会商研判机制,针对职责交叉或边界模糊的复杂问题,及时确定主办与协办单位。对于紧急事

项,在无法立即明确责任的情况下,先行指定一个单位牵头处置,避免推诿延误。建立省级职能部门统筹承办机制,涉及省市政策不统一、省辖市之间政策差异难以解决的诉求,转由对应的省级职能部门牵头负责统筹诉求办理工作。

构建智慧治理与源头预防新机制

征求意见稿明确加强数据分析与智能应用,推动12345热线从“被动响应”向“主动治理”转变。依托省市数据共享机制,在确保信息安全前提下,深化诉求数据跨部门、跨层级共享应用,定期形成高频问题分析专报,助力党委政府开展“未诉先办”。

对季节性、周期性诉求事项,提醒

承办部门提前做好工作准备;对新增诉求、苗头性诉求事项,提醒承办部门及时完善热线知识库、做好预警处置。同时,稳妥有序运用大数据、人工智能、算法模型等新技术新手段,提升拓展12345热线平台支撑能力,推动智能问答、智能填单、智能转派、智能回访、智能分析等场景应用,提升热线

平台智能化辅助水平。

此外,征求意见稿还明确将健全服务监督机制,公开投诉渠道,严禁将核心诉求办理业务外包给第三方机构,并探索参照国家职业技能标准开展话务员等级认定,增强队伍专业性和稳定性。

据《郑州日报》

我国启动聚变领域国际科学计划

新华社合肥11月24日电(记者陈诺 戴威)开展燃烧等离子体物理研究、实现产出能量大于消耗能量、演示聚变能发电……11月24日上午,在位于安徽合肥未来大科学城的紧凑型聚变能实验装置(BEST)主机大厅,中国科学院“燃烧等离子体”国际科学计划正式启动并面向国际聚变界首次发布BEST研究计划,聚力点燃“人造太阳”。

核聚变能,模拟太阳的聚变反应释放能量,被誉为人类的“终极能源”。数十年来,科学家们通过磁约束等技术路线,在实验装置上探索聚变反应所需的高参数、长脉冲等严苛条件。“我们将要进入燃烧等离子体的新阶段。”中国科学院合肥物质科学研究院

副院长、等离子体物理研究所所长宋云涛介绍,这是聚变工程研究的关键,这意味着核聚变像“火焰”一样,由反应本身产生的热量来维持,是未来持续发电的基础。

近年来,我国核聚变研究加速,多次打破世界纪录。BEST装置作为我国下一代“人造太阳”,承担“燃烧”使命。根据研究计划,2027年年底该装置建成后,将进行氘氚燃烧等离子体实验研究,验证其长脉冲稳态运行能力,力求聚变功率达到20兆瓦至200兆瓦,实现产出能量大于消耗能量,演示聚变能发电。

“这是‘无人区’的探索,将面临许多工程与物理挑战。”宋云涛说,如阿

尔法粒子对维持聚变反应所需的超高温条件至关重要,但对其输运规律等研究有待深入。“牵头启动国际科学计划,既能依托我国超导托卡马克大科学团队的建制化优势,也有助于凝聚全球科学家的智慧与力量,协同突破聚变燃烧前沿物理难题。”

根据国际科学计划,等离子体物理研究所将面向全球开放包括BEST在内的多个核聚变大科学装置平台,设立开放科研基金、资助高频次专家互访交流。来自法国、英国、德国等十余个国家的聚变科学家共同签署《合肥聚变宣言》,该宣言倡导开放共享与合作共赢精神,鼓励各国的科研人员到中国开展聚变合作研究。

神舟二十二号飞船 计划于11月25日发射

新华社酒泉11月24日电(李国利 邓孟)神舟二十二号飞船计划于11月25日发射。

据中国载人航天工程办公室介绍,目前,长征二号F遥二十二运载火箭已完成推进剂加注,计划于11月25日在我国酒泉卫星发射中心发射神舟二十二号飞船。

神舟二十号航天员乘组在轨工作正常、状态良好。

汽油、柴油价格下调

据新华社北京11月24日电(记者魏玉坤)国家发展改革委11月24日发布消息,近期国际市场油价波动运行,根据11月24日的前10个工作日平均价格与上次调价前10个工作日平均价格对比情况,按照现行成品油价格机制,自11月24日24时起,国内汽、柴油价格每吨分别降低70元和65元。

工业和信息化部 启动创建 国家新兴产业 发展示范基地

新华社北京11月24日电(记者周圆)记者11月24日获悉,工业和信息化部日前印发通知,启动国家新兴产业发展示范基地创建工作,并提出到2035年,创建100个左右园区类国家新兴产业发展示范基地、1000个左右企业类国家新兴产业发展示范基地。

《国家新兴产业发展示范基地创建工作实施方案》明确,示范基地创建将面向2035年和“十五五”时期国家发展战略,聚焦新一代信息技术、新能源、新材料、生物、高端装备、智能网联新能源汽车、绿色环保、低空装备、航空航天等新兴产业重点领域。

工作方案提出,示范基地包括园区和企业两类。示范园区着力推动主导产业集群化规模化高端化发展,增强关键共性技术供给能力,提高科技成果转化和产业化水平,探索适应新兴产业发展需要的管理方式等。示范企业着力加强产品开发,加强关键核心技术攻关和重大原创技术突破,发展新业态新模式,推动应用场景创新等。

据悉,示范基地创建期为2年。创建期满后,工业和信息化部将统一组织对创建对象进行评估验收,审查创建工作提出的重点任务和考评指标目标完成情况,形成评估验收结果。