

2023数字营商环境改革创新发展峰会暨中国政务热线40周年发展大会举行

沈阳获评“中国政务热线40周年特别贡献城市”

记者为您梳理沈阳政务服务热线40年发展历程“数”说发展成果



从1983年开设全国首条市长热线,到目前沈阳市12345政务服务便民热线实行7×24小时全天候人工服务。40年间,沈阳热线电话一直陪伴在群众的身边。

10月24日上午,2023数字营商环境改革创新发展峰会暨中国政务热线40周年发展大会在沈阳开幕。沈阳作为中国政务热线发展起点城市,在本次活动中,获评“中国政务热线40周年特别贡献城市”。



10月24日上午,2023数字营商环境改革创新发展峰会暨中国政务热线40周年发展大会在沈阳开幕。

相关新闻

数字沈阳项目推介会举行 发布102个数字沈阳应用场景项目

沈阳精选102个数字沈阳应用场景项目进行发布,精选出有代表性的14个项目现场签约,签约金额达到127.12亿元。

借助“2023数字营商环境改革创新发展峰会暨中国政务热线40周年发展大会”在沈阳举办之机,10月24日下午,由沈阳市人民政府主办,市商务局、市营商局、市发改委、市大数据局、市工信局、市科技局、市文旅局承办的数字沈阳项目推介会举行。以积极与与会企业家介绍推广数字沈阳发展规划,推介数字沈阳项目。

记者从此次大会上了解到,一直以来,沈阳市以打造“东北数字第一城、全国数字名城”为目标,把数字化发展作为直道追赶、弯道超车、换道引领最重要的支撑,大力推进数字经济、数字政府、数字社会发展。软件和信息技术服务业营业收入连续四年突破千亿;半导体装备和零部件形成体系,成为国内三大重点集聚区之一;沈阳国际软件园连续5年荣获“中国最具活力软件园”称号;5G基站总量达到3.5万个,规模位居东北地区首位;国家级区块链新型基础设施、东北地区唯一的超级节点“星火·链网”超级节点落地并试运行。

在数字沈阳建设情况方面,沈阳的软件和信息技术服务业营业收入连续五年突破千亿,居东北地区首位。拥有集成电路装备企业18家,形成半导体装备和零部件产业体系,成为国内三大重点集聚区之一。到2025年,沈阳将建立具有国内影响力的数字经济核心产业体系,建设成为“东北数字第一城、全国数字名城”,打造东北数字经济发展引领地、全国数字治理实践先行地、东北数据要素配置首选地、东北数字生态环境创新地、全国数字基础设施示范区。

辽沈晚报记者 王月宏 朱柏玲

沈阳获评“中国政务热线40周年特别贡献城市”

本次大会由新华社通讯社、中共辽宁省委、辽宁省人民政府共同作为指导单位,中共沈阳市委、沈阳市人民政府、辽宁省营商环境建设局(大数据局)、中国经济信息社、新华社辽宁分社共同主办,沈阳市营商环境建设局、沈阳市商务局、沈阳市大数据局、沈阳市发改委承办。

大会设有主(分)论坛、主题展览、项目推介、实地参观等内容。主论坛以“数制 数智 数治——‘数字+营商’赋能新时代”为主题。三个平行分论坛的主题分别为“数字改革与制度创新——‘数制’助力营商环境”“技术创新与业务重构——‘数智’助跑行政效能”“数据驱动与基

层治理——‘数治’助推治理现代化”。

《中国政务热线发展四十年报告》《辽宁省政务热线发展研究报告——省域建设的“辽宁样本”》《沈阳政务热线四十年发展报告》等报告于当日发布。

与此同时,基于《2023年(第四次)全国政务热线服务质量研究报告》结果,公布了2023政务热线省域发展借鉴样本、2023政务热线服务质量引领城市、2023政务热线数智创新发展城市、2023政务热线企业服务创新城市、中国政务热线40周年特别贡献城市等实践案例结果,并举行了授牌仪式。

全省规上工业增加值同比增长4.5%

1-9月份,全省规上工业增加值同比增长4.5%,高于全国0.5个百分点。昨日,辽宁省政府新闻办召开2023年前三季度全省经济运行情况系列新闻发布会(第3场),省工业和信息化厅相关负责人介绍了我省前三季度全省工业经济运行情况

从地区看,14个市中13个市实现正增长,7个市增速跑赢全国、高于全省平均增速。从行业看,装备制造业增长8.9%,其中汽车制造业同比增长15.7%,高于全国4.3个百分点,整车产量69.9万辆,同比增长27.2%,高于全国22.6个百分点。石化行业增长4.5%,累计原油加工量7435.7万吨,同比增长4.0%。冶金行业增长3.5%,粗钢产量5571.5万吨,同比增长0.9%;钢材产量5886.1万吨,同比增长1.7%。从重点企业看,华晨宝马、英特尔、三一重资产值分别同比增长13.5%、126.3%和14.2%;辉瑞制药产值同比增长14.9%。从工业投资看,全省累计完成工业投资同比增长19.6%,高于全国10.6个百分点,连续9个月高于全国平均水平,上拉全省固投6.5个百分点,占全省固投比重38.5%,同比增加5.1个百分点。

我省加快制造业高端化、智能化、绿色化转型。大力培育新兴产业,加快制造业数字化、网络化、智能化改造,促进绿色低碳发展。一是围绕高端化,推进航空装备、生物医药、集成电路装备等新兴产业发展。1-9月份,高技术制造业增加值同比增长7.4%,高于全国5.5个百分点,高技术制造业投资同比增长46.2%,高于全国34.9个百分点,新能源汽车、工业机器人、碳纤维增强复合材料等新产品产量分别同比增长51.4%、6.2%、128.8%。二是围绕智能化,累计开通5G基站9万个。新增工业互联网标识解析二级节点4个,累计36个,居全国第3位。培育20个5G全连接工厂、15个“5G+工业互联网”融合应用先导区。省级工业互联网平台达到87个,服务工业企业6万户。三是围绕绿色化,制定省工业领域碳达峰实施方案及钢铁、有色金属、石化化工和建材四个子方案。

辽沈晚报记者 胡婷婷

沈阳开设全国首条市长热线 成中国政务热线40年发展起点

1983年9月16日至17日,沈阳市政府召开第一次全体会议,决定设立市长公开电话,进一步密切政府和人民群众的联系。沈阳市市长公开电话是全国首条政务热线,在全国引起强烈反响,在我国多个城市得到了经验推广。沈阳市市长公开电话的设立,作为起点,开启了中国政务热线40年发展历程。

1998年1月25日,沈阳市政府成立市民投诉中心,开通为民解难、化解矛盾的市长专线电话2211。随后全市13个区县(市)、17个市直和社会公益部门也成立了各自的市民投诉中心,作为市投诉中心的分支机构。

2002年,由沈阳市监察局(纪委)成立沈阳市市民服务热线96123(2002年作为群众举报专用电话),受理群众举报。随后在2009年,沈阳将原有的100多部便民电话、80多个网站、120多个信箱,整合为集电话、网络、信箱三位一体的“96123”市民服务热线。

2011年,沈阳对市民服务热线进行升级改造,并开办民声微博网站,形成了新型的了解民情民意、解决群众诉求、加强社会监督的网络公共服务体系。2012年,沈阳市在全国率先开通

了市民服务热线手机APP。

2015年,96123沈阳市民服务热线由市纪委移交至市政府办公厅后,将96123市民热线、12345信访热线、12315消费投诉热线进行“三合一”整合,实现热线受理与后台办理服务紧密衔接,确保企业肯群众反映的问题和合理诉求及时得到处置和办理。

2017年,结合智慧沈阳建设和打造国际化营商环境工作实际需要,12345热线平台调整为“12345沈阳市民服务热线暨营商环境诉求平台”,充分发挥解决营商环境诉求快速通道、便民利民服务窗口的作用。

2019年,12345热线管理职能由市政府办公厅划至市营商环境建设局后,进一步拓展热线平台功能,整合了企业服务热线,开设了12345疫情专线、企业复工复产专线,24小时受理企业、群众反映的疫情类诉求。

2021年,沈阳市按照《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》要求,整合归并了41条热线号码,推行一个号码对外服务,名称统一为12345政务服务便民热线。

“数”说沈阳市12345政务服务便民热线成果

热线实行7×24小时全天候人工服务

2023年,沈阳市12345政务服务便民热线历经40年的发展,目前已经实现群众反映诉求问题可采取网页端、移动端、语务端等多种途径,热线实行7×24小时全天候人工服务,切实为民排忧解难。

有效诉求满意率达93.78%

截至9月5日,沈阳市12345今年的有效诉求满意率达93.78%,有效诉求满意率、直接答复率等排在全省前列,知识库更新数量达到13.28万。

推动热线100%覆盖社区网格

为促进基层治理现代化,沈阳市积极推进“12345热线进社区”改革试点及推行工作,切实推动企业群众诉求从“接诉即办”向“未诉先办”的转变,从被动受理向主动发现的转变,从程序冗多、步骤繁琐向优化层级、提高效率的转变,推动企业群众诉求办理提质增效。网格员账号全面开通,推动热线100%覆盖社区网格。

26187个基础网格开通城市网格员账号

社区网格员通过每天巡查,发现存在的问题后第一时间反映给有关部门,将问题化解。

目前,沈阳已为全市26187个基础网格开通城市网格员账号,充分发挥了“民生直通车”的重要功能,在维护群众合法权益、反映社情民意、维护社会稳定、防范风险和消除隐患等方面发挥了重要作用。

2025年建设10个智慧社区应用场景

随着大数据、云计算、人工智能等技术的迅速发展,数字赋能对持续优化营商环境的作用日益凸显。沈阳正全力多维度开发“未来数字”智慧社区应用场景,不断提高热线运营效率和服务质量。

到2023年底,将实现热线智能质检、智能语音解答功能上线;2025年,建设10个智慧社区应用场景,热线进社区智慧化水平达到全国一流。

辽沈晚报记者 朱柏玲