

《辽宁省12345政务服务便民热线管理与服务规范》开始实施 求助、举报等5个工作日内反馈



“您好，12345政务服务便民热线平台。请问有什么可以帮您？”不管在辽宁何处，只要拨通12345电话，都能得到统一规范的政务服务。

4月30日，《辽宁省12345政务服务便民热线管理与服务规范》开始实施，咨询、求助、举报等诉求将在5个工作日内收到反馈。

全国首批对12345进行精细化规范和管理

2021年2月份，辽宁省优化整合各级各类诉求渠道1014条，开通全省统一的12345热线，成为集电话、网络、微信、APP等全渠道于一体的政务服务平台。但在热线接听、服务流程、数据应用等方面，缺乏统一、规范的服务标准、工作流程和办理机制。为统一规范服务标准、服务流程，完善数据应用和办理机制，辽宁省于4月30日开始实施《12345政务服务便民热线管理与服务规范》，该《规范》也成为全国范围内首批对12345热线建设及运行全过程进行精细化规范和管理的地方标准。

“一事一工单”保护诉求人隐私

电话受理人员服务时，实行“呼入电话优先”原则，回访时出现“等待电话”，优先处理呼入电话；受理事项时，应耐心细致并有效引

导诉求人详实表达诉求信息，遇突发应急、敏感事件，及时上报热线管理人员。受理人员应准确记录工单，包括诉求事项发生的时间、地点、过程、现状以及诉求人的要求、被诉求单位(个人)信息等；实行“一事一工单”原则，分开记录工单，不得泄露有关诉求信息，保护诉求人隐私。

咨询、求助、举报、投诉等诉求5个工作日内反馈

《规范》对群众诉求的办理时效也做出了明确规定：咨询、服务类事项应在5个工作日内反馈；求助、投诉、举报、建议类事项应在5个工作日内阶段性反馈，15个工作日内办结；涉企营商环境投诉事项应在15个工作日内反馈调查核实结果和初步处理意见，6个月内办结；对不属于职责范围的诉求事项，应在2个工作日内提出申请；对情况复杂或其他特殊原因不能按时反馈的诉求事项，应提出延期申请。同一诉求事项延期申请不超过2次，累计不超过40个工作日。

搭建全省统一社情民意诉求信息系统

《规范》明确了规范服务标准流程，对12345热线“受理、办理、反馈、评价、回访、督办、办结”全流程闭环管理及运行机制严格规范，提供制度性保障。实现系统数据同源，搭建全省统一的社情民意诉求信息系统，对所有数据实行归口化、集中化管理，实现统一系统、统一入口、统一出处，确保数据同源、数据共享。四是厘清诉求事项清单。明确48类行业领域、222项问题类型、1117项问题表现及418项权责四级问题分类标准，制定交办事项清单，实现数据信息的标准化和颗粒化管理。对社情民意诉求数据实施动态监测、统计分析、趋势研判、效果评估、风险防控、应急处置等应用场景，精准定位社会治理重点问题。

辽沈晚报记者 王琳



辽沈晚报记者 王琳

第一季度急需紧缺技能职业出炉 保洁、营销、保安排前三

《辽宁省2023年第一季度急需紧缺技能人才职业(工种)参考目录》出炉，缺口数排名前五位分别为保洁员、营销员、保安员、餐厅服务员、商品营业员。

为增强职业技能培训的针对性，近日，省人力资源社会保障厅、省财政厅共同编制了《辽宁省2023年第一季度急需紧缺技能人才职业(工种)参考目录》，各地将结合实际，动态调整当地培训项目目录、培训和评价机构目录，引导技能培训与评价同步提质扩容，大力培养市场和企业急需的技能人才。

《辽宁省2023年第一季度急需紧缺技能人才职业(工种)参考目录》共涉及46个职业(工种)，其中缺口数排名前五位分别为保洁员、营销员、保安员、餐厅服务员、商品营业员，保洁员、营销员仍占据着排名的前两位，只不过与上期相比，位置进行了互换，保洁员的需求典型城市包括沈阳、大连、鞍山、锦州、盘锦、葫芦岛共6个市，营销员的需求典型城市包括沈阳、大连、鞍山、抚顺、本溪、锦州、营口、阜新、辽阳、朝阳、盘锦等11个市。

缺口数排名第6位至第10位的为快递员、焊工、车工、客户服务管理者和电工。

此外，机械设备安装工的缺口数排名由上期的第20位跃升至本期的11位，需求增加较快。本期新进排名的职业(工种)包括中式烹调师、架子工、肉制品加工工、劳动关系协调员、企业人力资源管理师，中式烹调师的需求典型城市包括大连、鞍山、丹东、辽阳、朝阳，架子工的需求典型城市为沈阳市，肉制品加工工的需求典型城市包括铁岭市和朝阳市，劳动关系协调员、企业人力资源管理师全省14个市都有需求。

辽沈晚报记者 胡婷婷



辽沈晚报记者 胡婷婷

沈北新区今年夏天挺热闹 既有马拉松还有音乐节等活动

春赏花、夏戏水、秋看画、冬玩雪。近年来，沈阳市沈北新区已经成为众多市民休闲度假的热门打卡地。今年夏天，沈北新区还将推出“两赛、一节、一季、一会”系列活动，市民不仅可以来沈北参加半程马拉松赛，还可以参加沈北花海音乐节。

“两赛”，即蒲·丽姿2023沈北蒲河女子半程马拉松赛和沈北新区首届职工文化创意设计大赛。蒲·丽姿2023沈北蒲河女子半程马拉松赛将于6月18日在沈北新区和平广场鸣枪开跑，目前报名通道已经开启。本届马拉松规模5000人，以独特视角聚焦巾帼力量，打造省内唯一中国田径协会注册A类女子马拉松赛事。此次采用的跑道为全新修建的蒲河慢行跑道，形成半马闭环，让跑友们切身感受到蒲河沿岸秀美风光。

沈北新区首届职工文化创意设计大赛，将于5月下旬开始报名，赛事为期两个月。从设计理念、技术水平、创意表现等方面对参赛作品进行评选，设有一、二、三等奖和优秀奖。获奖者不但能赢得奖金，还有机会赢得沈北新区A级景区门票。

“一节”，即沈北花海音乐节。于6月10日-

11日在沈北新区七星玉衡园举行，超强的艺人阵容将为乐迷们带来一场音符与灵魂相互碰撞的音乐盛宴。本次音乐节将采用双舞台模式，除了众星云集的花海主舞台外，还专门为当地新锐乐队等新鲜音乐力量设置了分舞台，双舞台接力为乐迷们带来双倍的音乐律动，共同传递音乐的美好和青春的活力。

“一季”，即“大学生活力运动季”。以14所高校、15万高校学子为主角，活动包括主持人大赛、校园原创歌曲大赛、城市文化创意设计大赛、“足球(篮球、排球)联赛、短视频创作大赛等，以活动“搭台”，舞动青春韵律，以活动“架桥”，飞扬青春风采，从音乐、运动、创意、才艺等多角度展现沈北大学城活力、创新的奋进姿态，“以青春之我，建理想之城”。

“一会”，即2023年沈北新区徒步大会。本次徒步大会计划6月初举办，与沈阳市第五届徒步节联动。主会场设在网红打卡地、宏伟壮观的蒲河彩虹桥广场，线路全部设在蒲河廊道慢行系统中，让广大徒步爱好者在碧波如镜、蒲草萋萋的蒲河廊道中穿行的同时，充分体验人在画中游的快意，尽享沈北夏日慢时光。

辽沈晚报记者 王琳

省慈善总会第五届一次会员代表大会召开

5月9日，省慈善总会第五届一次会员代表大会在沈阳召开，会议选举产生了辽宁省慈善总会第五届理事会和监事会，共有148名代表出席会议。会议强调，要着眼发展大局，在实现共同富裕、精神文明建设、基层社会治理中发挥更大作用，助力全面振兴新突破；要加强自身建设，主动争取慈善资源，坚持守正创新，严格规范管理，不断开创慈善事业高质量发展新格局。

辽沈晚报记者 胡月梅

东北三省一区科普场馆联盟成立 首批111家场馆加入

5月9日，东北三省一区科普场馆联盟成立大会暨馆长论坛在辽宁省科学技术馆举行。来自黑龙江省、吉林省、辽宁省、内蒙古自治区的111座科普场馆负责人及代表共200余人参加会议。

新组建的东北三省一区科普场馆联盟将积极响应人民之需，创新发展理念，促进实现科普资源的全方位整合跃升，推进各场馆之间的资源共建、项目共研、教育共推、人才共育、价值共生、精神共振和成果共享，以前所未有的规模和速度，推动成员单位在科学普及、科技创新、技术应用、教育文化等方面共建共享、融合提升。同时联盟将吸引更多社会力量参与科学普及工作，并积极开展与长三角科普场馆联盟、粤港澳大湾区科技馆联盟等深度合作，拓展区域间科普事业协同发展新蓝图。

会议号召，首批加入联盟的111家科普场馆携起手来，充分发挥科普场馆在科学普及、科技创新、人才培养等方面的重要作用。

辽沈晚报记者 胡月梅



辽沈晚报记者 胡月梅

皇姑区激发“同盟共治”活力 规范共享单车管理秩序

沈阳市皇姑区三台子街道联合相关职能部门、沿街商铺、志愿者，激发路长制“同盟共治”活力，规范辖区共享单车管理秩序。

皇姑区三台子街道二级路长介绍，针对辖区共享单车乱摆乱放问题日益凸显情况，三台子街道经过多次摸排，现场办公，坚持高层效能、逐级推进。一方面多次约谈辖区第三方共享单车运营企业，督促企业严格落实主体责任，做好路面管控和调度工作，规范共享单车管理秩序。另一方面，对接行政执法大队强化执法监管力度，对单车运营企业的整改情况定期进行复查验收，对不符合管理规定的依法查处。

同时，立足本地特色，积极动员与商户达成“共治同盟”意识，在沿街商户中设立督导员，划分责任区，发挥联动机制，组织商户督导员与三级路长同巡共查，对未将共享单车停放在指定区域、摆放无序的人员进行劝导，对商户门前的停放问题及时整治。

辽沈晚报记者 朱柏玲



工作人员在摆放共享单车。

皇姑区供图