

# 上半年全市12345热线 按期受理和答复率100%!



8月20日，记者从宁波市12345政务服务热线中心半年度工作会议上获悉，今年1月-6月，全市12345热线总接通量95.89万件，同比上升30.74%，按期受理和答复率100%。

作为民生热线的窗口，12345热线始终以服务群众为中心，不断提升服务水平，为全市的防疫、抗台防汛、文明创建等工作发挥积极作用。

## A 上半年12345热线共接通95.89万件

2021年1月-6月，全市12345热线总接通量95.89万件，同比上升30.74%。

12345热线来电中，除咨询服务外，有很大一部分是需要进一步协调处理的信访件。1月-6月，全市12345按期受理率100%，按期答复率100%，回访

核实率98.91%，群众满意度96.61%。

12345热线充分做好答复反馈、协调处理工作，工作人员共计呼出电话20.72万次，平均答复率94.29%；转接“三方通话”共492件，接通率97.06%。

## B 助力抗台防疫，破难题显成效

台风“烟花”来袭之时，市12345政务服务热线中心提前周密制定《市12345中心抗击“烟花”台风的实施方案》，建立直派快速交办机制，加强部门联动。

组织“破难题小分队”先期赶赴各地就历年市民反映强烈的易发积水点位进行核查排摸，并结合12345大数据，梳理宁波市易淹积水点位地图，及时函告各地，助力抗台防汛工作。

在局部疫情防控加紧之

时，加强投入话务人员，24小时轮班无休、全天候服务防疫工作。北仑区12345为当地全域核酸检测、群众防疫等工作全力以赴、默默奉献，取得良好成效。

对于扬言件、高频件、重复件等民生反映强烈的问题，12345实行来电“应登尽登”“应转尽转”形成工作闭环。“12345破难题小分队”针对典型信访事项，深入现场、积极调处，现场协调处理，推动解决。

## C 比武培训，不断提升服务水平

全市12345不断开展业务比武和培训，提升专业化水平。今年4月，组织全市9支队伍28位业务骨干，开展12345热线第三届技能大赛，通过激烈角逐，提升了技能、锤炼了队伍。全市先后组织开展“电话沟通技巧”“义务教育阶段招生入学政策解读”“外来务工保险问答”等8期15批次培训，轮训人员1038人次。

今年初，市12345热线中心

还制定了全年度培训计划，每月邀请职能部门专家上门进行培训指导，全力做到咨询答复“一口清”、投诉求决“交办准”。对职能交叉、时域重叠的问题推行“吹哨”领衔应急联动机制，从源头上减少推诿扯皮、重复转办等问题，不断提升服务，为我市加快建设现代化滨海大都市贡献积极力量。

记者 陈善君 通讯员 王琼燕

## 我市举行未成年人思想道德建设工作会议 把牢理想信念总开关 奏好关心关爱主题曲

本报讯(记者 石承承) 8月20日下午，宁波市召开未成年人思想道德建设工作会议，对进一步加强和改进未成年人思想道德建设工作提出了明确要求。市委常委、宣传部部长、市文明委副主任李军出席会议并讲话，会议由市委宣传部副部长、市文明办主任邓晓东主持。

李军强调，要深入学习贯彻习近平总书记关于未成年人思想道德建设的重要指示，领悟精神实质，做好顶层设计，准确把握当前未成年人思想道德建设面临的新形势新情况新问题，抓重点破难点出亮点，全面推进新时代未成年人思想道德建设工作落实见效。

要把牢理想信念的总开关，抓好

道德培育、习惯养成、综合素质培养，促进未成年人健康成长，听党话、感党恩、跟党走；

要建好思想道德建设主阵地，抓好文明校园、乡村“复兴少年宫”、未成年人阵地和家长学校建设；

要奏好关心关爱的主题曲，落实好未成年人保护法，加快构建未成年人保护制度体系，深化心理健康教育，关心关爱特殊群体，切实做好救济救助工作；

要打好重点问题整治攻坚战，围绕校园周边环境、网吧经营管理、校外培训机构和校外教育阵地、社会文化环境等开展重点整治，对标对表抓落实，全面全力促提升，推进我市未成年人思想道德建设工作再上新台阶。

### [ 百年华诞同筑梦 医者担当践初心 ]

## 她带领团队 每年抢救危急重症患儿2000多例

来自宁波市妇儿医院的主任医师吕勤，荣获首届浙江省“仁心仁术奖”。作为该院NICU主任和国家级新生儿围产专科培训基地负责人，吕勤长期从事儿童和新生儿危急重症的抢救和治疗。她带领团队，每年要收治危急重症患儿近2000多例，其中危重新生儿占比80%以上，抢救成功率超过95%。一个个重症患儿因为他们而获得新生。

2018年底，病房接到紧急电话：一名胎龄只有26周的宝宝要出生了！放下电话，吕勤和她的团队迅速做好准备，当体重只有630克、插着一根直径只有2毫米粗的气管插管的超早产儿宝宝送过来时，吕勤还是忍不住深吸了一口气。

这是当时浙东地区救治的最小体重的宝宝，每天输入其体内的液体，都要以微克、零点几毫升来计算，要求非常苛刻。

吕勤和她的团队没有放弃，帮宝宝渡过了一个又一个难关。经历了惊心动魄的3个多月，宝宝终于回到妈妈的怀抱。

在NICU，这样的生死角逐已是家常便饭。吕勤说，正是那些可爱又顽强的生命，激励着她勇敢前行。

1983年，吕勤大学毕业后就职于宁波大学医学院附属医院儿科。



吕勤工作照。 通讯员供图

2004年，已升任该院儿科主任的她，因工作需要调入市妇儿医院小儿重症监护病房，开始了儿童重症监护的职业生涯。

在她的带领下，市妇儿医院建立起了一支训练有素的专业急救队伍及完善ICU管理制度，成为浙东地区一流的新生儿重症监护病房，并创建宁波市危重新生儿救治中心和宁波市儿童危急重症救治中心，平均每年抢救危重新生儿2000多例。

2018年，吕勤所在科室成功申报国家级新生儿围产期医学专科培训基地。这也是宁波唯一的一家国家级专科培训基地。

记者 程鑫 通讯员 马蝶翼

## 关于甬莞高速(G1523)宁波段 专项工程交通管制施工公告

因甬莞高速(G1523)宁波段专项工程施工需要，在施工期间需封闭部分路段双车道而中断交通。经相关部门批准，并根据《中华人民共和国道路交通安全法》第三十九条的有关规定，决定将交通管制时间定于2021年8月31日至9月20日。具体管制措施公告如下：

一、2021年8月31日-9月3日，从上午6:00-下午5:00，禁止机动车在甬莞高速(G1523)宁波段台州方向岳井洋收费站下高速，受限车辆提前从新桥收费站下高速，经大下线转至狮白段前往岳井洋。

二、2021年9月4日-9月10日，从9月4日6:00-9月10日8:00，禁止机动车在甬莞高速(G1523)宁波段宁波方向岳井洋收费站上下高速，受限车辆提前从长街收费站下高速，经泗水线前往岳井洋。

三、2021年9月4日-9月10日，从9月4日6:00-9月10日8:00，禁止机动车在甬莞

高速(G1523)宁波段台州方向岳井洋收费站上下高速，受限车辆从新桥收费站下高速，经大下线转至狮白段前往岳井洋。

四、2021年9月11日-9月15日，从晚上9:00-次日早6:00，封闭长街收费站前往宁波方向匝道，受限车辆沿地方道路，经泗水线从岳井洋收费站上高速。

五、2021年9月16日-9月20日，从晚上9:00-次日早6:00，封闭宁波方向下长街收费站匝道，受限车辆从力洋收费站下高速，经宁松线转至黄田段前往长街。

受天气影响则工期进行相应顺延。受交通管制影响的单位和市民请提前安排好工作和生活，规划选择好出行路线，并遵照现场交通标识指示，安全有序通行。请社会各界和广大群众给予理解和支持。

宁波市交通运输综合行政执法队  
宁波交投公路营运管理有限公司  
宁波市公安局高速公路交通警察支队

## 关于老实巷、小梁街施工期间交通管制延期的公告

(2021年第65号)

因受天气影响造成工期延误，根据《中华人民共和国道路交通安全法》第三十九条的有关规定，决定对原《关于海曙区部分道路合流管改造施工期间交通管制的公告》(2021年第38号)公告中涉及老实巷、小梁街等道路交通管制时间进行延后，具体如下：

1、老实巷(小梁街-华楼巷)延期至2021年9月21日，施工期间除沿线单位车辆进出外禁止一切机动车通行，受限车辆提前绕行开明街。

2、小梁街(老实巷-肖家巷)延期至2021年9月30日，施工期间禁止一切机动车、非机动车通行，受限车辆提前绕行华楼街、大梁街。

请社会各界和广大群众给予理解和支持，配合现场交通管理人员指挥，遵照现场交通标识指示通行，确保安全有序。

特此公告。

宁波市公安局交通警察局  
2021年8月21日