

# 12345 市民服务热线开通两年综合满意率 91.53% “有温度的电话”为百姓解忧

今天,12345 市民服务热线满两周岁了。让我们来看一串数字:两年来,12345 市民服务热线共接听市民电话 300 多万个,日均 4000 个,接通率 91.91%,办结率 98.32%,电话回访市民对承办单位办结事项的综合满意率为 91.53%……

走进位于市民服务热线 1 楼培训大厅时,大红锦旗挂满一墙壁,有 24 面,工作人员说,还有不少因为地方限制没挂出来的。

## 敬老院电费降了

今年 7 月,“12345”工单系统中的一则投诉牵动着工作人员的心。位于杨浦区隆昌路的海康敬老院,当时住着 103 位 85 岁以上的老人。自 2010 年成立以来,敬老院一直按工业用电标准缴付电费。敬老院希望,能享受居民用电待遇。

诉求转到上海市电力公司,经电力公司核实,敬老院租的是杨树浦煤气厂的房产,电费是交给煤气厂的,不属于供电部门的直接用

户。如要求享受居民用电,需通过独立新装电表,因而需要提供房屋产权证明及相关资料。可由于种种历史原因,独立新装一直未果。

7 月 22 日、8 月 6 日、8 月 14 日,热线协调督办组召集相关部门先后召开多次协调会,就门牌号码的认定、敬老院与业主关系材料、房屋产权证明、电力公司施工等问题反复进行协调。最终,电力公司特事特办,为敬老院单独架设民用线路。

## 光污染难题解了

光污染是个新名词。住在硕大无比的户外 LED 广告屏幕对面,看着它每天从早到晚不停地闪烁,确实糟心。

去年 7 月 5 日开始,12345 市民服务热线几乎天天收到居民重复来电投诉,反映他们楼的正对面长宁路 999 号,在建筑外立面墙上设置了一座面积约 600 平方米的 LED 超大广告显示屏,每天滚动播放招商广告,闪烁

的光线令他们无法正常生活。根据 12345 热线记录,早在前年 10 月,这块广告屏就遭遇投诉,之后因手续不全被有关部门叫停。反复投诉,反复协调,问题总是不能得到根本解决。

“涉及多个职能部门和相关单位,我们把这件事当作硬骨头来啃。”12345 市民服务热线管理办公室副主任管苏清告诉记者,经多方努力,今年上半年,该处户外 LED 广告屏幕扰民问题终于得到了解决。

## 热线更加“立体”了

两年,对于一条面向千家万户的热线来说,只能算是刚刚开始。12345 市民服务热线把目标对准了国内领先、国际一流。

国内领先,12345 市民服务热线把对象锁定为台北市的“1999”市民当家热线。比较下来,热线工作人员坦言,承办单位响应、办理效率和能力需要进一步提升。个别单位群众观念淡薄,对市民来电事项重视不够,处理方

式简单应付,对于矛盾突出、处置困难的事情存在畏难情绪,相互推诿的情况仍然存在。

国际一流,12345 市民服务热线把对象锁定为美国纽约市的“311”热线。“311”热线具有电话、网络、移动通讯、手机终端等立体受理渠道,而目前 12345 市民服务热线只有电话和传真两种传统受理形式。另外,“311”热线配备有专业的数据分析团队,具有强大的信息统计、数据挖掘、分析研判能力。

不过,好消息来了。12345 拟于今年底初步建立大数据基础模型和分析决策系统,明年上半年实现门户网站自助受理与办结反馈查询等功能,明年下半年开发上线面向市民的手机客户端服务,实现信息查询、诉求受理、办结反馈一体化,拓展热线 GIS 地理位置信息系统统计分析及应用功能,研发智能化知识库。未来,在多渠道协同受理的基础上,还会增加微信等新媒体服务方式,实现门户网站、手机平台与电话的同步服务。 本报记者 陈杰

## 200 多位市劳模等 参观改革开放回顾展

本报讯 (记者 李一能)今天上午,200 多位市劳模、市三八红旗手、职工代表等来到了上海展览中心西二馆,参观了《百舸争流 奋楫者先——上海改革开放回顾与展望》。在参观中,精彩纷呈的展出内容让这些见证、参与了改革开放的劳动者、亲历者们感慨万千。一位市劳模告诉记者,平时并不会太留意身边发生的变化,但看展后才发现变化是如此的翻天覆地。据了解,截至昨日,国庆期间已有近万人参观展览,展览将持续至 10 月 20 日。

## 本市 10 家影院展映 上海优秀经典科教片

本报讯 (记者 马亚宁)从今天起,被称为“银幕教授”的科教纪录片,将登陆沪上 10 家影院,其中包括了国家新闻出版广电总局重点推荐电影、讲述“中国肝胆外科之父”吴孟超院士故事的《报国之路》。

据悉,上海市科委和上影集团联合举办了庆祝新中国成立 65 周年“上海优秀·经典科教纪录片展映周”,将于 10 月 8 日至 10 月 23 日期间在上海电影博物馆、上海影城、上海艺术电影联盟影院等沪上 10 家影院放映。展映周汇集了 10 部有代表性的优秀科教纪录片,包括 3 部新片和 7 部老片,如入围第 63 届戛纳电影节的《海上传奇》,荣获第 12 届金鸡奖最佳科教片奖的《企鹅大帝》。其中的胶片拷贝都已转为数字高清影片。



## 送“光明” 到社区

日前,一场由上海浦南医院与浦东新区塘桥街道共同举办的“眼科大型义务咨询与便民活动在浦东塘桥街道南泉休闲广场举行。来自塘桥街道某社区武警部队和社区居民数百人参加了此次活动。

图为医生在为居民做眼科检查  
本报记者 孙中钦  
摄影报道

## 两区交界地 两区联手管

### 闸北虹口整治两处无证摊贩集聚点

本报讯 (记者 江跃中 通讯员 王悦勤)国庆前夕,闸北区联手虹口区,对两处两区交界处的摊贩集聚顽症开展整治行动,取缔无证摊贩,彻底解决历史遗留的市容环境问题。

据介绍,轨交三号线东宝兴路站点位于虹口闸北交界处,轨交高架桥下的宝源路属于两区交界,涉及两个行政区划、三支城管队,管理责任不清,导致摊贩集聚,对周边居民

生活、出行造成影响。还有七浦路天桥,横跨闸北和虹口,流动摊贩特别喜欢把摊位设置在天桥上,哪边来人检查,就马上挪到另一个区继续做生意,严重影响市容环境和行人通行。

此次两区联手整治行动主要针对这两处区域。由所涉及的街道牵头,联合市容、城管、公安、工商等,取缔无证摊贩,整治周边环境。在宝源路区域,宝山路街道设立了综合整治

亭和“钉子岗”,对宝源路东宝兴路沿线进行固守,落实了视频监控和巡回定点执法,设置了道路停车位,防止设摊回潮;在七浦路河南北路人行天桥,闸北区运用网格化管理,采取街面探头 24 小时定点监控、城管精确定点执法、保安力量全天候固守、主动约谈违法人员、会同虹口联动联勤等措施,杜绝设摊现象。

上海市经济管理学校  
社校共建 和谐发展  
www.sems.cn

## “集中”防寻租 “瘦身”减流程

### 宝山区行政服务中心今起“一站式”服务

本报讯 (记者 郭剑烽)27 家职能部门,200 余名工作人员,262 项各类行政审批和服务事项,是今天开张的宝山区行政服务中心的“三国”。通过“集中”和“瘦身”,宝山区的企业能在此享受一站式审批服务的便利。

“集中”是行政服务中心的第一个特点,宝山区行政服务中心工作人员表示,170 个行政审批事项、92 个行政服务事项、262 个项目集中在一个中心,既方便企业办事,又减少权力寻租空间。服务也做到尽量“集中”,参照自贸区“五合一”工作模式,先行实施工商、质监、税务、商务委等 4 部门实行“一表申请、一口受理、证照统发”的“四合一”工作机制。

在“瘦身”上,宝山区着力编制《宝山区行

政审批目录》(2014 年版),目录涉及 22 家职能部门,事项 170 项,比市级(共 224 项)少 54 项事项,其中,取消审批事项 15 项。同时,各职能部门按照审批事项减量化、行政审批流程化、服务场所集约化、机构设置专业化、管理规范标准化的要求,精简行政审批流程和时限。

“行政服务中心不但提供便利的服务,很多细节想得很周到!”在行政服务中心办理业务的企业主小张不无感慨。不论是从印有中心简介、窗口分布及联系电话一栏表的中心办事指南,还是宝山文化、邮轮文化的特色融入,无处不体现着宝山区对行政服务中心的用心。

## 澳大利亚澳中集团房地产投资咨询会 ——把中国人的百家姓写在澳洲地契上

26 年前他从普通的留学生,到迅速完成财富积累,只用了 8 年的时间。他用勤奋和睿智编织了充满传奇的财富人生,他实现了自己的澳洲梦,并成为了澳洲房产置业的专家。26 年后,他把澳洲地产项目带回国内,让国人知晓置业澳洲不再是梦想。

澳中集团 26 年澳洲房产开发经验  
专业团队一条龙服务(购房-建房-验房-出租)

澳中集团董事局主席金凯平先生 1987 年移居澳大利亚墨尔本,1988 年创建澳中集团,1996 年集团购买下位于墨尔本市中心的霍克大楼(现为澳中大楼)。接下来,又陆续投资了位于墨尔本市中心的 10 栋商业楼宇;2001 年,作为集团主席的金凯平,制定并实施了公司向房地产开发的战略决策;2006 年,公司开始了向墨尔本西南区发展的决策,开始了从别墅开发到土地开发的“地王”计划。



轻松首付  
澳洲做地主  
咨询会举办时间:  
10月12日(周日) 14:00  
举办地点: 南京东路789号上海世茂皇家  
艾美酒店9楼 Grand Ballroom III  
预约电话: 021- 52380725  
52380726

购买境外房地产项目有风险,购房者应当事先了解所在国家或地区的相关法律及购房政策!