

建设交通机关让工作人员轮流接听市民电话了解民情—— 理顺管理职能 降低重复投诉

夏令热线 对话把脉

从2011年开始,新民晚报“夏令热线”开通期间,有一群特殊的接线员活跃在线上。说起特殊,因为他们并不是专门的接线人员,但更重要的是他们在接听和处理市民诉求中显得更加专业和“贴肉”。这就是上海市建设交通机关党委组织的“当一天接线员”活动,既有市建交委各处室的负责人,也有新进机关的年轻公务员。昨天,市建设交通机关党委书记赵颖作为嘉宾来到热线值班,畅谈“当一天接线员”活动中的心得和思考。

改进：机关作风

记者:开展“当一天接线员”,你们的初衷是什么?

赵颖:建设交通行业和市民的切身利益相关。提高城市管理水平,善于做群众工作,我们一直在思考合适的载体。接听热线,可以在接听和处理群众诉求中改进机关作风,增强群众观点。我们的初衷就是这样。

记者:为什么让新进机关的年轻公务员来参加?

宜居城市我的梦 值班嘉宾 赵颖 市建设交通机关党委书记

建设交通行业与市民的日常生活密切相关。上海是一座特大型城市,如果生活在这座城市里的人都能拥有优美的生活环境,出门享受便捷的交通,家庭温馨和谐。那样的话,每个人的梦都可以圆,组合起来才是这座城市的宜居梦。

赵颖:我们发现许多年轻同志在接听热线后变化很大。可能他们原来认为,在政府机关工作,就是发文件、发办法,现在接听市民呼声,让他们对自己的工作有了全新认识。

记者:今年是开展这项活动的第三个年头,总体上您觉得效果如何?

赵颖:大家都感到这个平台很好,如今排片表发下去,报名都非常踊跃。因为大家已经有共识,接听和不接听完全不一样。

收获：三个看到

记者:通过“当一天接线员”,您觉得大家收获了什么?

赵颖:我把这种收获概括为“三个看到”。首先,这些机关处室负责人和年轻的新进公务员看到了自己在群众观点上的差距。许多人

现场接听市民投诉电话,从市民反映的遭受房屋漏水之苦、出租车拒载绕道、夜排档噪声油烟扰民等种种问题中,真切感受到了百姓的疾苦和民情诉求。有人在活动后的小结评估时坦言:“机关坐久了,群众疾苦关心少了,补上群众观点这一课很必要。”

其次,看到了管理能力的差距。我们大致做过分析,市民通过“夏令热线”反映的问题中,“城中村”乱搭违章建筑、动迁基地脏乱差、群租房安全隐患多、乱设摊占道污染环境,都是较难解决的棘手问题。许多机关干部说,城市管理的老办法已经不适应城乡发展的新变化,缺少回应群众呼声的破题之策,正迫切需要我们创新管理机制、突破管理能力的瓶颈。

第三,看到了办事作风上的差距。从处置

市民诉求的实际效果来看,我们的办事效率和市民的期望之间还有距离。当然,我们已经看到,许多机关干部不仅仅停留在对群众疾苦的体验上,更注重主动跨前一步,把接听的疑难投诉向相关部门反馈,跟踪和推进问题的后续处置。

关键：处置能力

记者:今后你们还有什么打算?

赵颖:我们把“当一天接线员”扩展到每年的“夏令热线”、“春运热线”以及配合全市重大政策出台开展的专项活动和特别行动中,在实践中补上群众观点这一课。

记者:针对“夏令热线”中市民反映的夏季急、难、愁问题,“当一天接线员”活动对推动问题解决有没有新的探索?

赵颖:接听市民来电是载体,关键还是要提高问题处置能力。针对“夏令热线”有些问题难以“派单”或“派单”难以落实,在上海城建热线服务中心的协助下,我们每年选择一些具有典型特征或重复投诉率高的疑难案例,组织专题调研,理顺管理职能,完善监督机制,降低重复投诉率。 本报记者 陈杰

夏令热线 今日投诉

来电投诉 (12319)>>>

普陀区周女士 延长西路40弄附近一处卖米饭饼的店无营业执照和卫生许可证,操作过程不卫生。

闵行区高先生 临沧路南侧近江川路的一处建筑工地内,扬尘污染严重,噪声扰民。

微信投诉 (夏令热线)>>>

微信名:王伟 浦东新区六灶镇民义村15组居民家中的自来水一直很小,晚上则几乎没水,洗澡都没法洗。

微信名:青梅 嘉定区花家浜路新侯路乱停车现象严重,两边都停满车,影响市民通行。

微博投诉 (@夏令热线)>>>

@菟子咩 杨浦区江浦路霍山路的路灯,白天也全部开着,造成资源浪费。

@delubi 松江区九亭镇盛龙路同利路转弯处,每天晚上都有四五处地摊KTV摆放在马路旁,噪声扰民。

短信投诉 (18918901189)>>>

手机尾号 1730 的市民 普陀区中潭路远景路周围乱设摊现象严重,地上油迹斑斑,卖菜和卖水果的摊点设在斑马线上,行人车辆通行困难。

手机尾号 3659 的市民 浦东新区外高桥陆凌村开了好多家黑网吧及游戏机厅,影响居民生活且导致用电紧张。

邮件投诉 (xlrx@wxjt.com.cn)>>>

宝山区谈女士 菊联路68弄小区内的无障碍设施陈旧,油漆脱落,且小区环境脏乱差。

杨浦区纪女士 政立路国定路道路拓宽后没有种植行道树,影响市民出行,建议尽早种植。

志愿者 朱筱萱 陈国勇 整理

违法搭建紧贴住宅严重影响居民生活 车棚成了水帘洞 尾气污水苦煞人



■ 因车棚顶倾斜,与车棚一墙之隔的居民楼墙壁被雨水侵蚀 本报记者 陈梦泽 摄

夏令热线 现场目击

昨天,本报总编辑陈启伟接听“夏令热线”来电。家住中山北一路的梁先生反映,与自家仅一墙之隔的地方有一处违法搭建的自行车棚,因排水系统有故障,污水横流,周边居民深受其扰。记者立即赶往现场。

墙壁渗水 滴答答

梁先生今年80岁,与老伴居住在中山北一路266弄一楼。“我家的墙壁渗水很厉

害,只要楼上居民用水,这里就滴滴答答流个没完。”

为何楼上用水楼下漏水?记者在现场看到,墙外连着一处自行车棚,原本往地下走的排水管道,改从车棚顶“绕路”,由于棚顶不平,污水排不下去,就从居民家和车棚的夹角漏下来了。记者看到,车棚里简直如同水帘洞一般,靠着居民家的墙面不断有水从顶上流下来,墙体表面的涂料起泡开裂,布满霉菌。

居民蒋先生说:“如果遇到暴雨,车棚的积水可以没过膝盖。一年到头我家的墙壁就

没有一天不是潮的。”

车来车往 轰隆隆

记者在现场看到,停车棚5米宽、不到2米高,停放着大量助动车、电瓶车。居民管女士介绍,这些车辆大多是在附近工作的人停放的,每天晚上快睡觉时,就一辆辆地开走。由于车棚与居民楼仅一墙之隔,车子一发动声音轰隆隆,有些车子的报警装置老响,吵得人无法入眠。

尾气垃圾 臭哄哄

一进车棚,就能闻到一股垃圾腐烂的恶臭,梁先生说这是楼上住户抛下来的生活垃圾所致。车棚内,本该换气用的天窗被玻璃板封住,仅留下一个换气的小窗口。玻璃板上落满垃圾,发出刺鼻味道。一楼居民常年无法开窗。

“电瓶车的尾气也往我们屋子里窜,味道很难闻,这个夏天太难熬了。”梁先生地说。

搭建10年 快管管

车棚搭建已超过10年,期间居民多次找居委会、街道反映情况,却始终未解决。车棚曾在2005年被有关部门因防火间距不够、存在消防安全隐患,被要求责令限期改正,但此事仍然没有下文。

居民们也表示,全部拆除车棚难度很大,但能否将5米宽的停车场减少1米,把车棚紧靠居民家墙壁的地方空出来。居民希望有关部门能够加强整改,还居民一个安乐家。

本报记者 叶薇 志愿者 袁弈文

中国福利彩票			销售期号 第1706期(全国3D第2013214期)			一等奖 3075			投注(奖等) 直选 组选 24 组选 12 组选 6 组选 4		
“七乐彩”全国开奖公告第2013092期			中奖号码 8 2 6			二等奖 3271			投 1(一等奖)		
一、本期销售额为 10064544 元			中奖情况			三等奖 4375			1 5 0 0 0 0		
二、中奖号码:			类型 中奖注数 每注金额			四等奖 6149 5846 0590 8904 3671			0 2 0 0 0 0		
基本号码			直选 229 1000 元			6639 0985 0109			0 2 0 0 0 0		
06 24 17 23 07 11 03			组选 3 0 333 元			五等奖 7794 7001 1475 9478 7921			0 6 0 0 0 0		
三、中奖结果:			组选 6 726 166 元			8952 5813 9109 0313 9643			0 4 0 0 0 0		
奖等	中奖注数	每注金额	本期投注总额 769532 元。			本期投注总额 147576 元。			0 10 0 0 0 0		
一等奖	3	781868 元	◆天天彩(选 4)			本期中奖总额 132542 元。			0 20 13 0 0 0		
二等奖	17	19710 元	销售期号 第 2013214 期			各投注中奖注数			0 17 16 0 0 0		
三等奖	430	1558 元	奖 等 中奖号码								