



“12345”满月 市民渐爱好帮手

——市民服务热线10万个来电中的4个故事

本报记者 徐轶汝

截至11月9日,“12345”市民服务热线的来电数量已突破10万大关,日均来电2300多个,其中咨询类的最多,占44%。

“12345”这一串顺口的数字,不仅代表了畅通民意的“绿色通道”,也是社情民意的“晴雨表”,每个时期的社会热点、难点、敏感问题都能得到反映。它连接了公共服务的供给与需求,帮助政府制定科学的决策,提供百姓所需要的服务。

记者近日来到呼叫中心采访,听话务员讲述10万个来电中的4个小故事。

抗民数年的枯树一周被锯掉

“几年没解决的事,在热线的帮助下,仅用了一星期就解决了,我们都激动得不知用什么语言来表达感谢……”这是家住岳阳路200弄的几位耄耋老人,给市民服务热线写来的感谢信。老人们所居住的楼旁,有一棵3层楼高的半枯大树,树根被白蚁蛀空,树体、树冠向居民楼倾斜,不仅老人家里的窗户被遮挡无法打开,更令人担心的是,这棵半死不活的树木万一支撑不住倒下可怎么办?老人们多方求助无门,看到本报对“12345”市民服务热线的报道后,10月12日,他们拿起了电话。

老人们在信中写道:“接电话的工作人员语气温和、耐心,不嫌弃我们啰嗦,还安慰我们,使我们焦急的心顿时踏实了许多……第二天,热线的工作人员回复说,已经把我们的建议转到区绿化市容局和区房地局;第三天,徐汇区房地局一位同志和我们取得了联系;第五天,许多部门的同志都来现场看了这棵树,并立即采取措施把它锯掉了。”

“12345”市民服务热线管理办公室负责人薛秋芳介绍,热线开通至今,接到的市民感谢信已有一厚沓,还有很多市民专门来电感谢——“市民服务热线办事效率高”“‘12345’是市民生活的好帮手”“‘12345’及时响应民生问题,感谢全体工作人员”“有了‘12345’,感到政府就在我们身边”……

20分钟把独居老人送入医院

10月9日晚上8时许,顾先生打来电话,语气里掩饰不住焦急。他80岁的老母亲独自居住在崇明县城桥镇。因与邻居发生纠纷,一天没有进食,老人家血压升高有生命危险。由于子女不在老人身边,因此来电请求帮助。

挂断电话3分钟后,系统显示,这件标注为“紧急”的事项经审核后,已经迅速转送至崇明县行政服务中心处理;同时,一个“催办”电话从“12345”打至办理部门。在20分钟内,崇明县行政服务中心工作人员一方面紧急联系120从庙镇救护站调派救护车,一方面通过电话安慰老人,直到救护车到场。晚8时20分,老人被送往新华医院崇明分院。

目前,已有包括17个区县和33个委办局在内的政府部门与“12345”对接,这边一旦派单,那边就会收到短信提醒。其中13个委办局的行业热线不但完成了与“12345”的对接,还落实了专席、专线。城建热线辟出两条专线,6个专席。市公安局辟出了6条专线,一旦有紧急事件,可以立即“切换”成市民、“12345”和110的三方通话。

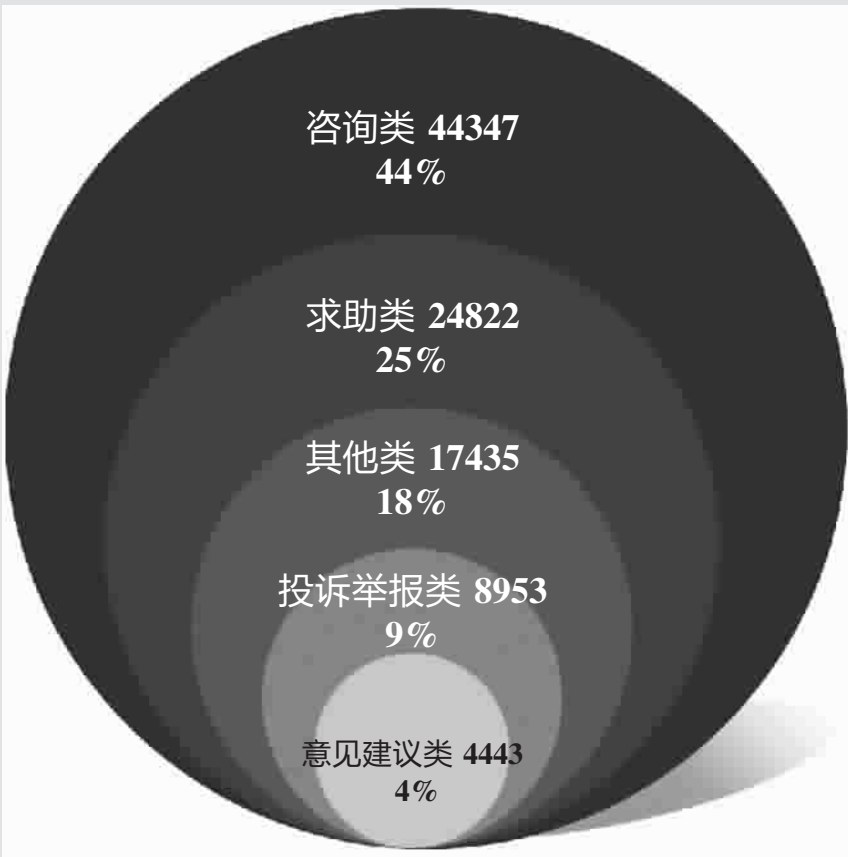
紧急协调让千余学生吃上饭

10月11日上午8时55分,浦东浦明师范附属小学的老师打来电话,反映在没有接到停电通知的情况下,早晨7时许学校突然



■ “12345”市民服务热线工作人员在接听市民的来电

本报记者 孙中钦 摄



■ “12345”开通一个月来,共接10万个来电,其中咨询类的最多

制图 戴佳嘉

停电,不仅影响了学校的正常教学秩序,更糟糕的是,由于断电,食堂没法做饭,1000多个学生的午餐可怎么办?

为了不让孩子们饿肚子,浦东新区应急办紧急协调电力公司和教育部门,电力部门立即采取措施,查明停电原因是电路故障,随即展开抢修。同时,新区教育部门及时协调,浦明师范附小分校主动承担了额外的午餐任务。午餐份数不够,分校的老师们就自己啃面包,把那份热腾腾的午餐让给孩子们吃。上午11时16分,1000多个学生按时吃上了午餐。11时30分,供电恢复,电力部门安排工作人

员上门解释,得到校方谅解。

遇无法回答的问题及时弥补

“现在火车站还出售站台票吗?”市民王先生的一句话,把话务员问“懵”了。王先生说,老母亲要回老家省亲,他没法陪同,只能把母亲送上火车,再让姐姐在终点接站,所以想问问在哪里能买到站台票。尽管“12345”给每个话务员准备了一个“知识库”,其中包含社会管理、建设交通、经济综合、公用事业等门类的政务及公共信息,但里面恰巧没有站台票的相关信息。

【焦点关注】

二问“12345”

■ 涉及多个部门怎么办?

“12345”市民服务热线实行“一号对外、集中受理、分类处置、统一协调、各方联动、限时办理”的工作机制,即咨询类力求当场答复,诉求类直通相关区县、部门办理。那么,在不同部门之间,是否会出现“踢皮球”的情况?

薛秋芳说,既然是“各方联动”,就要求各个职能部门能以市民的需求为导向,打破壁垒、跨前一步。在成功解决一些“老大难”问题的基础上,市民服务热线还能“启发”并推动相关部门建立起长效机制。

家住青浦徐泾镇金云村的村民唐朝明10月10日来电反映,金云村距徐泾镇有5公里,村里40多个孩子要到镇上上学,坐公交车不方便,于是村民们在10年前集资买了辆面包车,接送孩子。由于校车安全事故频发,这辆面包车不能再接送孩子了。

该事项被转至青浦区专线,青浦区有关部门派工作人员到实地调研,随后,区热线办召集徐泾镇政府、区交运局、区教育局以及交警支队等部门召开专题会议,协商解决办法。会议研究决定,由徐泾镇政府牵头办理,调整辖区公交线路。日前,区运管署已经同意对徐泾1路公交线路进行调整,在徐泾镇幼儿园附近增设站点,解决金云村孩子上学难的问题。

■ 不具备解决条件怎么办?

无论是“推诿”还是“扯皮”,都会伤及百姓对政府的信任感,伤及政府形象。“12345”开通后,各职能部门本着“跨前一步、主动服务”的理念,转变政府职能、改进政府提供公共服务方式,有些问题尽管不具备彻底解决条件,但各办理单位在能力范围内,想方设法帮助市民排忧解难。

“清运垃圾,能晚一点吗?实在很吵!”市民王先生来电说,长临路近共康路有个垃圾中转站,每天清晨5时开始清运垃圾,影响他的休息。环卫部门接单后反馈说,由于该处居民多,垃圾量大,如果延时装卸将会影响车辆通行。照理说,事情处理到这一步也能给市民一个交代了,但环卫部门“将心比心”,仍千方百计降低噪声,他们在车辆和操作上下功夫,对垃圾清运车进行润滑保养,对负责清运的驾驶员操作提出严格要求,得到了市民谅解和好评。

【焦点提醒】

“12345”是非紧急类政务服务热线

涉及市民人身、财产安全等事项,市民仍应通过“110”“119”“120”等求助。

热线不予受理的事项有:已经进入诉讼、仲裁、行政处罚、行政复议、信访复查复核、政府信息公开等法定程序处理的事项;涉及国家机密、商业秘密、个人隐私的事项;违反法律、法规或者违背社会公序良俗的事项;恶意攻击、内容空泛、不具备答复条件等其他事项。

话务员一面建议市民拨打铁路部门客服电话12306,另一方面在挂断电话后,跟进查询这条信息。经了解,王先生可以到指定的服务点以身份证换取站台票,话务员立即将此信息通过电话反馈给王先生。

“没能第一时间把结果告知市民,有遗憾,但必须及时弥补。”薛秋芳认为,“12345”还在成长之中,“知识库”也需要在实践中不断优化,第一时间无法回答的问题,热线要帮助寻找答案和咨询途径,第二时间一定要补上,这样才能体现“市民至上、倾心服务”的热线宗旨,也希望市民能够包容和谅解。