

## 酷暑天里探民生

“夏令热线”市民监督与第三方测评，  
令政府职能部门再也“坐不住”——

# 民生事 群众满意不满意 建机制 监督促作风转变



## 走群众路线 听群众声音

本报记者 鞠敏 张欣平

“夏令热线”成功与否？群众满意不满意是最主要标准。新民晚报“夏令热线”主动引入第三方测评机构——上海市质协用户评价中心和向社会公开招聘市民监督员，“双管齐下”对参与热线活动的各个行业进行“公众满意度”测评工作，通过客观、公正的测评方式，了解市民对各相关方在处理市民诉求方面的满意情况。来自群众的监督，成为政府职能部门改进工作作风、提高工作效率的动力和催化剂。

## 接投诉—— 变被动为主动

“投诉处置如何？”是社会监督的主体。市民和读者投诉反映的问题一经报道，相关职能部门往往感

到“坐不住”，由发现问题转为如何解决问题。开通至今，大多数市民群众的诉求，能得到及时处置和合理解决，九大参与部门和相关区县在社会测评中“顺利过关”。

7月16日，“夏令热线”特别报道刊发了《500个摊位挤占400多米马路》的报道，黄浦区的领导并没有消极对待，而是将市民的监督和媒体的曝光视作促进工作作风改进的动力。第二天，相关街道、市容、城管部门便协商联手，对整条马路实施合力整治，使得马路环境大为改善，赢得了附近居民的赞许。

## 绷紧弦—— 压力也是好事

炎炎酷暑中，城市管理的各种薄弱环节最易暴露，市民群众的投诉反映也最为集中。一位在一线的街道干部告诉记者，“夏令热线”期间，大家都会有一种“吓势势”的感觉，“这看似是一种压力，其实也是一件好事，可以让我们每个工作人员都能绷紧弦，在高温天为居民提

供更好的服务。”

定海路238号的居民吕女士来电，反映小区只有几个垃圾桶，生活垃圾、蔬果垃圾、粪便尿布等都倒在一起，每天散发的恶臭实在难以忍受。杨浦区定海路街道的市容管理部门闻风而动，当即与来电市民吕女士取得联系，派员赶往现场清掉了扰民的垃圾堆，并用高压水枪对地面的污水与残留物进行了冲洗，还居民一个干净、整洁的居住环境。

江苏路昭化路一处建筑工地露天进行电焊作业，且扬尘严重，影响了周边居民夏日正常生活。“夏令热线”报道后，引起了长宁区建交委的高度重视，立即派员上门督促施工单位整改，并且全过程跟踪。第二天，施工单位便在工地围挡上面张挂了不透尘布以遮挡电焊弧光，在减少露天电焊影响的同时，也降低了扬尘对居民的影响。

“夏令热线”开通以来，虽然相关部门快速响应市民群众的诉求，但诸如违法搭建、乱设摊、夜排档、

噪声扰民等涉及多部门、跨区域的城市“顽症”依旧没能得到很好的治理。市民监督员何筱芳认为，这就要求我们政府部门站在百姓的立场上，跨前一步“有所担当”。

## 说感慨—— 化解群众怨气

“要在市民群众的监督中和为百姓服务过程中实现工作作风的转变。”这是参与今年“夏令热线”职能部门的共识，并且把满意率作为重要的工作考核指标。“群众不满意，说明我们工作有不足，需要我们去努力改进。”市交港局局长孙建平说得很坦率，“政府工作没有做好，这么热的天，被老百姓骂几句，也是应该的。”市水务局局长顾金山也感慨地说，其实市民群众是通情达理的，有些诉求即使一时无法彻底解决，但要把我们工作的不足、难以解决的原委与老百姓讲清讲透，这样大家的“困惑才能消除、情绪才能理顺、怨气才能化解”。

# 两百元高温津贴可否改一改

市民盼灵活调整高温费发放标准

本报讯（特约通讯员 龙钢 记者 袁玮）近日，沪上气温居高不下。许多职工对多年不变的高温费发放标准提出了看法：今年天气如此之热，但每月200元高温费的发放标准却始终没变，他们呼吁国家有关部门应根据实际情况，适当灵活地调整高温费发放标准。

每年6月至9月，国家规定每月向上班工作者发放200元高温费。在劳动监察部门工作的崔天明昨天告诉记者，他自工作起就有高温费津贴，但多年来一直没变，当年200元可以买许多防暑降温用品，如今物价指数高企，同样的高温津贴已买不到多少东西了。

不少劳动者建议，在目前还没有调整的情况下，有关部门是否可以根据天气状况，特别是高温天气数，对上班工作者采取灵活多样的发放标准。

**种桃者的心 愿 品桃者的优选**

浦东新区南汇水蜜桃品牌合作联社

团购热线：4008-215-822

南汇品牌水蜜桃有二维码上市



## 尊享领袖礼遇，驭领时代前行。

礼遇时代领袖，开辟尊崇新境界。BMW现为您精心策划三重尊享方案：即日起至第三季度内购买新BMW 7系，即享50%购置税支持；金融贷款方案利率低至1.99%，同时可尊享专属售后服务礼遇；BMW及MINI车主重购新BMW 7系，更享万元礼券回馈。缔造尊崇驾驭空间，助力领袖驭世前行。

更多信息，请致电400-800-6666，或登录www.bmw.com.cn，或致询您当地的BMW授权经销商。

新BMW 7系。驾驭世界不断向前。

BMW之悦。

BMW互联驾驶  
BMW ConnectedDrive  
世界与你随行。

上海德宝 021-5227 5588 上海凡德 021-3121 5700 上海宝诚中环 021-5699 6789 上海宝信 021-3431 5555 上海众国宝泓 021-3636 6666  
上海绿地宝仕 021-5580 8999 上海宝景 021-3429 0606 上海上德宝骏 021-6065 9999 上海宝景星城 021-5777 3777 上海宝诚 021-5896 6789