

中马将建立全面战略伙伴关系

习近平晤马来西亚领导人

鼓励中企参建吉隆坡至新加坡高铁

李克强下周出访东南亚三国

9 日至 15 日出席中国-东盟峰会
和东亚峰会并访问文莱、泰国和越南

(均据新华社电)

市民服务热线开通一周年之际,“三问”功能定位实现情况—— “12345”:记录市民喜怒哀乐



本报记者 徐轶汝

“12345”,有事找政府。10月8日市民服务热线将迎来开通一周年。记得在开线之初,市民热线就将其功能定位于“方便市民与政府部门沟通、协调推动问题解决、服务部门和领导决策”,并力争成为上海公共服务热线的“一号通”。一年之后,这些目标实现了多少?

数据的功能发挥了吗?
满意不满意 要拿数据来说话

热线开通一年,来电数量近

132 万个,日均来电 5000 个。“12345”市民服务热线是一个庞大的数据库,记录着城市管理的方方面面,市民生活的喜怒哀乐。市长杨雄日前在市民热线调研时指出,对待民生问题,哪些部门做得好,哪些部门“捣浆糊”,要拿数据说话!

每月 15 日,一份“12345”市民服务热线工作简报会被送至市主要领导、市政府督察室和各区县委办局,其中有一张表格详尽记录着 46 家区县县委办局的市民诉求办理情况。数据不会说谎,只要看几个关键指标,承办单位的态度、效率、能力一目了然。

比如,市民热线要求承办单位接到工单的一个工作日内先行联系来电市民做好沟通,“一个工作日先

行联系率”的高低,表明承办单位是否把市民诉求当回事。再比如,市民热线会部分回访承办单位已办结的事宜,如果市民不满意,就会发出“回访复核单”。“复核占比”越低,说明市民的满意率越高。

今年六七月间,连续两份“12345”情况专报引起了市领导的高度重视:一是社会生活噪声信访情况专报,市民服务热线协调督办组对 254 件已经处理完毕的社会生活噪声扰民问题进行专项回访,发现商家电喇叭噪音扰民现象依然严重。二是关于窨井盖管理问题的分析与建议,梳理了上半年 2237 个涉及窨井盖的来电,一个窨井盖几家管理、出了事不知找谁问题依然存在。

(下转 2 版)

微评

解决难题的热线

江硯

“12345”市民服务热线开通一周年了。一年时间不算长,但也有总结经验以谋精进之必要。

那么,在满了周岁以后,热线应该把什么作为突破点呢?打一个比方吧,有的单位,有医务室;有的社区,有全科医生。医务室和社区的医生,都很亲切、很管用。但是,万一染上重病或是疑难杂症,还是会到大医院找专家、名医,企望妙手回春。

市民服务热线也是一样。打进电话来的,有一些是寻常问题,相对容易解决,但也有很是棘手

的难题。热线服务水平高不高,一个重要参考指标,就是难题解决得如何。

解决难题,就像医生看疑难杂症一样,首先,不能推出门说“这我治不了”;其次,要有一套严格的规章制度保障;再次,要有高明的“医术”,必要时,可以请各个部门来“会诊”。群众有难题,你常常能想方设法解决,你的威望一定会越来越高。

当然,就像医生不可能包治百病一样,热线也不可能包打天下。但是,即使有困难一时解决不了,也要把困难说清楚。

上海大师赛今举行抽签仪式



上海劳力士大师赛抽签仪式今晨举行,第8次来沪参赛的瑞士天王费德勒同世界排名第一的德约科维奇同分在1/4区,费德勒现

场表示:“对每一位球员来说,这都是艰难的赛程。我对上海有特殊的感情,期待能有上佳表现。”本次比赛将于10月6日至13日在旗

忠森林体育城网球中心举行。图为费德勒出席抽签仪式 记者 周国强 陶邢莹 摄影报道
>>>详见 7 版·体育新闻

徜徉森林花海
细品名家演出
绿化、旅游、文化、媒体携手
打造申城假日最美风景线
VV详见 7 版·综合新闻



70 年到期后 我们房子咋办

>>>详见 5 版·中国新闻

“2+2”会晤拓展
同盟深度广度

日美“指针” 对向中国

>>>详见 6 版·国际新闻

奥巴马取消亚洲之行 总统压力倍增 国会日子难过

台风暴雨天文大潮“三碰头”

申城今夜有阵雨 明后两天下大雨

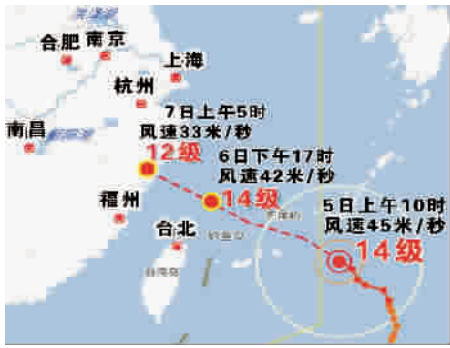
本报讯 (记者 马丹 朱全第 特约通讯员章震宇)台风“菲特”逼近,今晨东海,国庆长假将在风雨中结束。今天凌晨6时,中央气象台拉响台风红色预警信号,中国气象局也将重大气象灾害(台风)应急响应升级到Ⅱ级。记者今天上午10时从市防汛指挥部获悉:由于本市恰逢天文大潮汛,黄浦江沿线潮位将全线超过警戒线,上海面临台风、暴雨、天文大潮“三碰头”的严峻局面。市防汛指挥部已向全市发出紧急通知并召开视频会议,全面部署防御工作,要求把困难想得严重些,把措施落实得更周全些,全力确保不死人、少损失。

市气象局首席服务官傅易说,今年第23号强台风“菲特”正在往西北偏北方向移动,今天下午

到夜间会逐渐进入东海海域,随后向浙闽沿海靠近,“菲特”最可能于6日夜間到7日上午在浙江南部到福建北部沿海地区登陆。受“菲特”影响,申城将出现明显的风雨,预计今夜起阵雨天气就将“造访”本市,6日夜到7日还将出现集中降水,届时过程降雨量可达大雨到暴雨;6日夜到7日上午,市区将出现6~8级的偏东阵风,洋山港区和本市沿海海面阵风预计将高达10~11级。

市防汛指挥部要求各级政府和各有关部门,全面落实各项防汛防台措施,民航、铁路、公路、航运、旅游等部门要加强沟通协调,做好来沪游客和上海市民的返程疏导工作,确保人员安全。

(相关报道见 2 版·综合新闻)



新民图表

制图 贺信(资料来源 新华社)