

架起政府与市民的“连心桥”

上海信访热线 4 年接听电话 16.1 万个

“您好,工号xx为您服务,请讲。”接通 63281234 信访热线,座席员热情礼貌的声音立即从听筒中传出。

这条热线,一头连着市政府,一头连着广大市民百姓。从 2003 年 10 月正式开通到今年 5 月底,已累计接听电话 16.1 万个。通过这座政府与市民直接交流沟通的“连心桥”,许多市民的困难得到了解决,投诉得到了处理,建议得到了采纳。

倾听民声、把握民情、排解民忧,信访热线的功能正不断得到加强和延伸。

为民服务的直通车

记者在采访中了解到,市信访办长期以来一直就有对外接听群众电话、处理电话信访的功能。随着经济社会的迅速发展、各种利益格局的调整以及人民群众对政府服务期望的不断提高,原有的工作格局已不能满足需要。为了进一步畅通民意、提高政府服务效率,市委、市政府决定设立专门的信访热线,专职负责受理群众来电,督促检查相关责任单位办理来电事项,及时准确地向市委、市政府呈报群众来电反映的重要信息和社情民意。

信访热线,成为政府为民服务的“直通车”。

高效运转的背后,是制度的保

障。在 2003 年 10 月开通信访热线之时,市信访办同步建立了来电处,从组织机构上保证热线有效开展工作。来电处目前有 10 名工作人员,每天接听电话数量超过 200 个。记者从“来电工作手册”上看到,整个业务流程十分清晰,从来电接听、来电登录、来电办理、来电督办到来电归档,都有明确的工作要求。给记者印象很深的是建立健全高效的督办机制。信访热线采用书面督办与电话督办相结合,个案督办与成批督办相结合,督办与抽查相结合的“三结合”方式,使群众所反映问题的办结效率不断提高。仅今年以来就有 341 个来电事项实现了 24 小时之内办结。

触角伸得更长一些

违章搭建、乱停车、交通安全隐患……在上海,市民大量反映的是

和自己日常生活息息相关的身边的问题。如何使信访热线的触角伸得更长一些,反应更快一些?去年 11 月,上海统一了各区县的信访热线,其号码分别为各区县政府所在的局号+1234。群众利益无小事,区县政府的信访热线使“民有所呼、我有所应”变得更为灵敏和迅速。

家住枫林街道的岑女士因为楼下商店的吵闹声和音响声影响了儿子高考复习,屡次交涉未果,无奈之下打电话给徐汇区的信访热线,讲到伤心处忍不住哭了起来。工作人员一面安慰她,一面及时与街道联系,第二天就解决了问题。岑女士的儿子后来在高考中取得了好成绩,她为此专门送去锦旗以示感谢。

像这样的“小事”各区县的信访热线每天都在处理,但在群众眼里,就是解决了他们深感受难愁的大事。除了区县信访热线外,与市民

利益相关度高的政府各职能部门和直属单位也都有各自的热线。

联系市长又一渠道

打开上海市政府门户网站首页,可以很醒目地看到市长之窗栏目,每一位市长、副市长在这里都设有信箱,市民可以直接发送电子邮件,向市长吐露心声、反映问题、提出金点子。自 2002 年 5 月开通以来,市长信箱就成为了市民积极建言献策、反映问题的另一十分重要的渠道。社情民意在这里涌流、通达。

据市长信箱工作室的同志介绍,目前市长信箱平均每月收到邮件大约在 4000 封左右,工作室对每一封有效来信都做了认真处理。特别令他们感慨的是,来信中有将近一半是向市长提出建议的,反映了市民积极参政议政的意识和能力。市民的许多真知灼见都被吸收到了政府工作中去,成为政府重要的决策参考依据。

除了市长信箱,市政府各委办局及各区县、乡镇的领导信箱也都纷纷亮相网络,随时与市民保持联络。可以说,在传统渠道之外,政府与市民的沟通之路在新形势下不断探索和拓展。路,越走越宽。

欣闻

动车组明起调整时刻表

本报讯 (记者 金志刚 通讯员 孙雷) 铁路上海站地区自明天零时起将实行新的列车运行时刻表,开往南京和杭州方向的动车组将有所变化。

■上海站除上海—南京 D402 次改为 6:07 分(原发车时刻 6:10 分)发车,并增停苏州站外,其他均按现行运行时刻不变。

■上海南—杭州间动车组停运 5 对,新增 5 对。

■停运的动车组为: D651/D656 次、D659/D664 次、D669/D647 次、D677/D682 次、D673/D676 次

■新增的动车组: D657 9:30 杭州 D667 13:07 杭州 D675 16:40 杭州 D683 20:01 杭州 D665 13:12 金华西 中途停靠海宁、杭州东、义乌

包玉刚亲属上午捐赠船王生前物品

本报讯 今天上午,宁波帮博物馆在上海获得了第一批具有史料价值的珍贵实物。这批由世界船王包玉刚生前使用过的办公桌、座椅和橱柜等实物共 4 件,是船王长女包陪庆委托其子苏文骏移交的。这批包玉刚生前的物品,不仅是研究这位船王的重要实物资料,还是近代宁波帮在香港勃兴的见证。(姚炫恺)

宝山区大学生见习示范基地揭牌

本报讯 (记者 朱全弟) 为构建和谐社会需要,解决民生问题,同时也是宝山经济社会发展的需要,宝山区在全市各区县中率先建立大学生见习示范基地。前天下列入首批示范基地的 10 家单位,有 4 家是机关事业单位,6 家是企业。同时,复旦、交大等 10 所高校加入了基地建设。

南翔“罗汉菜”有望回市民餐桌

本报讯 (记者 朱全弟 特约通讯员 陈懿 姚玉莱) 记者今天上午在嘉定区南翔镇获悉:失传已久的“沪郊百宝”之一——南翔“罗汉菜”,有望重回餐桌。今冬明春,“罗汉菜”鲜菜也将进行批量加工。

“罗汉菜”经嘉定区农业技术推广中心、南翔镇农业技术推广站和南翔农技中心多年培植终于获得了成功,收获了 3.925 千克宝贵的“罗汉菜”种籽,并尝试用传统方法加工了一批“罗汉菜”腌菜;不久前,又向国



云南大马帮来沪展示『茶马文化』

“山间铃响马帮来”的边城景观,今天再现申城。上午 10 时,由 26 匹滇马组成的大马帮,在经过了南宁、广州、深圳、厦门、杭州等市后到达上海。这是“马帮贡茶万里行”活动举行的第 6 站。

本报记者 江跃中 楼文彪 通讯员 王琪森 摄影报道

(上接第 1 版)

习近平说,按照中央要求,我们要高举旗帜,毫不动摇地坚持和发展中国特色社会主义;要把握根本,毫不动摇地做到“四个坚定不移”,以克难攻坚的胆识和奋发有为的精神状态,不断开创上海改革开放和社会主义现代化建设的新局面;要统筹兼顾,毫不动摇地全面推进经济、政治、文化、社会“四位一体”建设;要抓好党建,毫不动摇地推进党的建设新的伟大工程。

(上接第 1 版)

会议认为,胡锦涛总书记的重要讲话是对我国改革开放和现代化建设阶段性特征的深刻认识和准确把握,体现了我们党坚持走中国特色社会主义伟大道路的坚定信心和决心,对于进一步统一全党的思想认识,动员全党更好地为夺取全面建设小康社会新胜利、开创中国特色社会主义事业新局面而继续奋

抓好发展 抓好民生 抓好党建

习近平指出,要不断增强忧患意识,始终保持开拓进取的锐气。要不断提高洞察力和预见力,增强于承平中预见危机、从有利中发现不利的意识和能力,增强观察和把握大局大势的意识和能力,增强从政治角度分析和处理问题的意识和能力。

习近平指出,要不断增强公仆意识,始终秉持党的宗旨。要坚持权

为民所用,牢记权力就是服务、权力就是责任,坚持秉公用权、谨慎用权、廉洁用权。要坚持情为民所系,利为民所谋,从群众最关心、最直接、最现实的利益问题入手,办好办实每件事,正确处理各种利益关系,不断促进社会和谐。

习近平指出,要不断增强节俭意识,始终保持艰苦奋斗的作风。要把

凝聚智慧力量扎实工作 以优异成绩迎接十七大

斗,具有十分重要的指导意义。

会议要求,高举旗帜毫不动摇地坚持和发展中国特色社会主义。始终不渝地坚持以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导,深入

贯彻落实科学发展观,把坚持和发展中国特色社会主义作为一切工作的政治原则和根本方向。要把握根本,毫不动摇地做到“四个坚定不移”,以克难攻坚的胆识和奋发有为

蒋以任昨会见 纽约市议员一行

本报讯 (记者 潘高峰) 市政协主席蒋以任昨天会见并宴请了纽约市议员刘醇逸一行。

蒋以任说,遍布世界的华侨华人身居海外,情系桑梓,自强不息、艰苦创业,不但在各个领域都取得了杰出成就,而且为推动中国与世界的交流作出了积极贡献。他希望,能进一步扩大上海市政协与纽约市议会间的交流,建立双方长期友谊与合作。

本市纪检监察干部 举行专题学习讨论

本报讯 (记者 邵宁) 胡锦涛总书记 6 月 25 日在中央党校省部级干部进修班上的重要讲话在本市纪检监察机关和广大纪检监察干部中引起极大反响。日前,市纪委召开会议,专题学习讨论胡锦涛总书记重要讲话。中央纪委常委、市市委常委、市纪委书记沈德咏就全市纪检监察系统认真学习贯彻胡锦涛重要讲话提出要求。

建设交通系统上午 纪念建党 86 周年

本报讯 今天上午,市建设交通工作党委召开纪念中国共产党成立 86 周年会议,要求建设交通系统各级党组织紧密结合建设交通行业服务社会、服务群众的特性,积极推进行业党建向行业内各单位延伸,向社区和服务管理对象延伸,推动上海建设交通事业又好又快发展。(华晴)

党的十七大代表 为机场员工工作演讲

本报讯 (记者 江跃中 实习生 毛怡冰 通讯员 卢海峰) 浦东机场航油公司近日邀请党的十七大代表、全国劳模、上海航空公司的空乘教员吴尔愉,以及全国劳模、市优秀共产党员陶依嘉,为员工工作建党 86 周年的演讲,两位劳模畅谈了立足本职岗位践行党员先进性,热情为群众服务的体会。

上海肯德基、麦当劳 全部门店建立工会

本报讯 (记者 潘高峰) 市总工会昨天宣布,上海地区的麦当劳、肯德基连锁经营企业工会组织建设取得新突破。至 6 月 26 日和 6 月 28 日,上海地区的 200 个肯德基和 80 个麦当劳连锁经营门店全部建立单独的基层工会委员会,麦当劳所有员工、肯德基 90% 以上员工加入了工会组织。

节俭作为一种从政道德,体现到珍惜民力、爱惜民财上来,决不搞虚荣作秀的“形象工程”和劳民伤财的“政绩工程”;把节俭作为一种生活态度,体现到干部作风的根本好转上来,慎独、慎初、慎微、慎交,通过自己的示范作用,带动良好社会风气形成。

市领导唐登杰、胡延照、宋仪侨、王生洪、石四箴、王新奎以及蔡旭敏、钟燕群,老同志杨堤、叶公琦、陈铁迪、王力平、罗世谦,驻沪部队和上海市武警总队领导出席会议。

的精神状态,加快推进“四个率先”,加快建设“四个中心”和社会主义现代化国际大都市,不断开创上海改革开放和社会主义现代化建设的新局面。要统筹兼顾,毫不动摇地全面推进经济、政治、文化、社会“四位一体”建设。要抓好关键,毫不动摇地推进党的建设新的伟大工程,以党的建设新成效保证改革发展稳定各项工作的落实。