

27岁夏令热线成上海城市名片

陈寅：真实了解和听取市民需求,让市民更多参与城市事务

“你好,这里是夏令热线,请问你有什么情况要反映?”今天上午 8:30,市委常委、常务副市长陈寅接通了今年夏令热线的第一个电话,针对市民反映的违法搭建问题,立即做出指示,一定要依法拆除。违法搭建、道路不平、供水问题,他所接听的三个电话,都是市民的“急难愁”。而在详细记录相关诉求,督促有关部门尽快核实并解决问题之后,做实做好为市民服务的重要桥梁,是陈寅对夏令热线的期望。

接听市民来电后,陈寅接受了本报记者采访。“夏令热线是城市精细化管理的重要途径,是我们和市民联系的直接桥梁,能够真实了解并听取市民对城市公共管理和公共服务的需求,也能让市民更多地参与到城市事务中来。”

经过近十年努力,上海已经进入了智慧城市 3.0 阶段,城市的数字化、网络化、智能化水平显著提高。陈寅也特别指出,今年是上海城市精细化管理三年行动计划实施的第二年,要加强制度、标准的提升和完善,提升城市管理的智能化水平。“信息化、互联网为城市管理提供了有效手段,我们要积极应用这些手段,为城市精细化管理赋能。城市治

理数据库汇聚了大量数据,通过人工智能技术加以计算,能为城市管理提供更优化的参考,也更加高效便捷。”

7 月 5 日,上海市人民政府办公厅发布通知,成立上海市城市管理精细化工作推进领导小组,陈寅任组长。这个全新的领导小组合并了本市多个城市管理的联席会议,未来将起到怎样的重要作用?陈寅透露,领导小组正在全面分析、排摸原有的城市管理中的标准、制度,将按照现在的城市发展要求,进行修订完善。对正在实施的重点工作,例如居民生活垃圾分类,也正在听取社会各方面的反映,在遵守条例法规的基础上,更多地响应社会呼声,让上海生活垃圾分类管理也能做到更精细、更优化。“领导小组要根据工作中碰到的新情况、新问题,及时开展研究,提出新的方案。”

“夏令热线 27 岁了,随着它进入成熟期,已经不断发展成为城市的一张名片,更是为市民服务的重要桥梁。”陈寅说,不忘“为人民服务”的初心,夏令热线要做实做好,让市民更喜爱,也让工作部门更好地联系群众。



■ 今天上午,常务副市长陈寅接听市民来电 本报记者 陈梦泽 摄

着重解决“急难愁盼”民生热点

各路群英就城市管理问题开起现场会

从宛平南路 75 号建科大厦到延安东路 1200 号 12345 市民热线接电大厅,今年夏令热线的接电地址有了新的变化,但是有些传统没有改变。

按照惯例,每年的夏令热线开通之前,都会上演一场汇聚上海建设交通行业精英的“群英会”,今年也不例外。

上午,市政府领导和市建设交通系统相关负责人提前来到现场,就申城城市管理中的热点问题开起了“热线峰会”。

7 时 50 分,市建设交通工作党委副书记记田赛男就早早地来到七楼的接电现场,详细询问了接听流程、现场步骤等,并重申了今年夏令热线的相关事宜,并嘱咐大家着力解决好市民的投诉。

8 时左右,在四楼会议室里,市绿化市容局局长邓建平,市城管执法局局长徐志

虎,新民晚报社副总编辑裘正义,市交通委副主任杨小溪,市建设交通发展研究院院长袁钢等人先后来到,他们就时下最热点的垃圾分类攀谈了起来。徐志虎表示,垃圾分类相关条例执行一周以来,初步情况还是不错的,但也有屡教不改的现象,尤其是一些商场、公司的执行情况还不到位,城管系统也已经开出多张罚单,下一步城管部门将继续加强监管。

8 时 10 分,市建设交通工作党委书记王醇晨等也加入讨论并对夏令热线这么多年来能够一直聚焦民生热点并为市民解难题点赞。

8 时 20 分,市政府副秘书长黄融,市水务局局长徐建,市住房城乡建设管理委副主任、市房屋管理局局长胡广杰,市建设交通工作党委副书记、市住房城乡建设管理委主

任黄永平,市住房城乡建设管理委副主任金晨,新民晚报社党委书记、社长、总编辑朱国顺等领导也抵达七楼接电现场,大家利用正式接线前的短暂时间,就一些民生热点讨论起来。

黄永平表示,今年的夏令热线呈现出新的特点,首次在 12319 城建服务热线的基础上增加了 12345 市民服务热线,这将更有效地受理、解决市民的投诉,各个部门回应也会更迅速。

胡广杰则表示,今年夏令热线期间,市房管部门将重点关注外挂物、高空坠物等风险排查,着重解决一些“急难愁盼”的民生热点问题,做到“民有所呼、我有所应。”

8 时 30 分,随着上海市委常委、常务副市长陈寅开始接听市民来电,现场会也告一段落。

本报讯 (见习记者 陆佳慧)上午 9 时许,接听完部分市民的来电后,市委常委、常务副市长陈寅走进新民晚报夏令热线特别报道中心,看望和慰问了参与夏令热线活动的记者和志愿者。十余名志愿者正围坐在一起搜集、整理投诉线索,见到市领导纷纷站起身,鼓掌欢迎。

今年的志愿者来自复旦大学、上海外国语大学、华东政法大学、上海海洋大学、上海海事大学、上海建桥学院等高校,平均年龄 20 岁出头。最小的刚满 19 岁,即将升入大二,是不折不扣的 00 后。他们从众多报名者中脱颖而出,获得了这一次接触社会、了解民生的机会。

陈寅与在场志愿者们一一握手,并亲切地对大家说,夏令热线已经走过了 26 年,坚持为民服务解难题,帮助群众解决夏日难愁问题,倾听市民对城市管理的金点子。大学生志愿者们利用假期时间参与夏令热线,是一次全面了解社会的宝贵机会,“希望大家一起努力,共同把上海建设成更美好的城市”。

“我全家都是《新民晚报》的忠实读者,夏令热线更是上海小囡耳熟能详的老品牌。上周一读报纸时,我看到了今年的‘招募令’,马上报名,很幸运能够入选,我也会珍惜这次机会,尽自己所能,为市民服务。”来自华东政法大学的霍笑颜边整理投诉线索边兴奋地说。

出生于 1999 年的毛奇寅已经是夏令热线的“老朋友”了,去年他就报名成为了夏令热线的志愿者,实习半个多月,还觉得意犹未尽。今年一看到招募通知,又立刻报名。毛奇寅说:“去年参与夏令热线收获颇多,很高兴能为市民解决力所能及的问题。今年再次参加,想继续认真做好志愿者工作,更好地为这座美丽可爱的城市做贡献。”

专业测评与数据处理机构助力热线

本报讯 (首席记者 曹刚)新民晚报夏令热线今年将继续聘请第三方机构对夏令热线开展公众满意度测评,直观反映各行业管理服务的工作成效。由上海市质协用户评价中心根据各行业部门对投诉的回复或处理情况,对公众满意度做测评。市质协用户评价中心是国内第一家专业从事公众满意度测评的第三方中介技术服务机构,通过电话回访、现场拦截访问等科学方法抽取有效样本,中心将在夏令热线结束后出具专业测评报告。

今年还将同时聘请专业数据处理机构,梳理市民诉求,对“夏令热线”的各项数据做综合分析,并与往年的分析结果对比、研判。因此,今年本报的夏令热线报道也会重点突出“智慧城市数据化”的亮点,在城市精细化管理方面体现智慧城市的大数据分析,针对市民反映诉求强烈集中的数据,详细分析特点,查找短板,多角度解读,供城市管理 works 决策参考,助力“智慧城市”的精细化管理。

上午来电 5213 个

集中反映夏日生活与城市管理问题

本报讯 (首席记者 曹刚)第 27 届夏令热线今天上午开通以后,12345 上海市民服务热线的接线大厅内,电话铃声不断响起。许多热心市民和读者打来电话,积极表达民生诉求,为城市管理建言献策。投诉、求助和反映城市综合治理问题的来电持续涌入。从上午开线至 11 时记者发稿时,夏令热线共接到来电 5213 个。

根据上午的来电统计,市民和读者比较关注的话题主要集中在“生活垃圾分类”“违法建筑举报”“生活垃圾清理”“物业维修”等居民夏日生活“急难愁”与城市管理问题上。这四个方面的来电数量都达到了三位数,均超过了接电总数的 3%。今天上午,“噪音污染”“无证设摊”和“群租”等夏令时节比较突出的问题,也接到了一定的市民投诉,但从数量上看,比往年已有明显减少。

今年夏令热线与 12345 市民服务热线第一次合作,这是市委、市政府指定的上海

政务服务、“一网通办”总客服,也是全方位受理市民诉求的综合平台,700 多名接线员日均接听全市各类求助和投诉电话上万个。市民服务热线与上百个政府部门和公共事业单位对接,遇到咨询类问题,当场回答;投诉和求助类电话则会被迅速归类,再转化成“工单”派发下去,承办单位必须在规定日期内办结。目前的工单办结率接近 100%。如果逾期未办结或办结不力,相关诉求会很快进入“督办”程序,由专人负责,督促解决。有了这一套工作机制做保障,今年夏令热线回应市民诉求的效率将进一步提升。

此外,和往年一样,12319 城建服务热线也会将投诉情况及时反馈到各个相关职能部门处置。全市供水、排水、绿化、市容环卫、城管执法、公交、出租、轨交、居住物业、市政道路、建筑施工和电力等行业,都将以积极负责的态度及时受理来电诉求,保障广大市民和读者安然度夏。

『夏令热线是上海小囡耳熟能详老品牌』

志愿者纷纷表示珍惜机会,要为城市美好做贡献