

12345热线开通 韩正亲自接听来电

17委办局派出 指导老师“现场坐镇确保工作 无缝对接”

12345市民服务热线昨天上午8时开通试运行,自此,上海原有的230多条各类政务服务热线集中到一个平台,涉及政府公共管理、公共服务方面的非紧急类咨询、求助、投诉和建议,如今只需拨打一个号码就能全搞定!上午11时许,市委副书记、市长韩正前往12345呼叫中心,察看市民服务热线开通首日的运行情况。

本报记者 刘昕璐



17委办局派出 指导老师“现场坐镇”12345市民热线。

本报记者 施培琦 摄

在一楼大厅,市委副书记、市长韩正和常务副市长杨雄一行听取了情况介绍。在了解了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”的工作机制后,韩正说,12345市民服务热线是一个服务平台,更是对各级政府部门的监督。要让广大市民知晓这个热线,通过热线的接听、办理、回复工作,更好地服务市民,同时促进政府把各项工作做得更高效、更

实在。

在四楼话务大厅里,显示屏正实时显示热线接听的各项数据。从早上8点开通到中午11时许,200个坐席已经接听电话3574个,主要涉及建设交通、社会管理等领域的咨询、投诉和建议,其中三分之一已经由受理员当场解答,剩余内容进入工单办理流程。韩正向受理员详细了解上午市民来电所涉及的内容,并戴上耳机倾听了几位市民的来电。他叮嘱

12345热线负责同志,日常工作中要及时对市民集中反映的问题进行总结和分析,及时报相关部门作为完善民生工作的重要依据。

韩正还与呼叫中心的工作人员交谈,询问大家之前的培训内容和热线开通之后的工作时间和轮班情况。他希望各方面形成合力,通过大家的辛勤工作,办好12345市民服务热线,服务好广大市民群众,促进政府把各项工作做得更好。

》记者观察

40分钟后来电市民即接到反馈

据了解,昨天第一个打进热线的是家住宝山区泰和新城的陈老伯,年近八旬的陈老伯需要坐轮椅出行,昨天他经过水产西路祥和路时,轮椅车的小轮子卡在了道路凹陷中,差点翻车。“昨天差点摔一跤,今天碰到热线开通,就打个电话试试看。”陈老伯说,这条道路原本属于小区内道路,现在已经转为市政道路了,应该找哪个部门,他也吃不准。

5分钟后,话务员填写信息上传工单。上午8时27分,系统显示,工单经审核后已经派发至二级承办单位市建交委处理。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“市民热线联网”。

上午8时40分,系统显示,二级承办单位已经着手处理:已联系市政部门,要求尽快处理,反馈期限15日。同时,陈老伯也先后接到了小区物业、顾村镇政府市政科负责人的反馈电话,他们说会到现场去看一下,那我就放心了。”根据流程,凡是24小时内不能办结的事宜,承办单位在一个工作日内需先行联系市民,再行处理。

17委办局派出 指导老师“现场坐镇”

在12345的呼叫中心内,共设200坐席,460名经过专门培训的受理员轮流上岗。戴着耳麦的话务员面前,有两个液晶显示屏,一个是12345“市民热线”的系统页面,另一个是“知识库检索页面”,其中有包含社会管理、建设交通、经济综合、公用事业等门类的公共信息。

热线受理员在接听来电后,对能直接解答的咨询类问题,将依据知识库信息直接解答,不能直接解答的咨询类问题及求助、投诉和建议,及时转交相关区县、部门办理。相关区县、部门及时妥善办理来电事项并回复市民,同时将办理结果反馈市民服务热线。

由于是试运行阶段,记者注意到,人保、民政、工商、质检、环保、市容绿化等全市17个委办局和供气、供水、供电单位都还周到地派出精通各部门政策法规的专家现场坐镇,确保12345试运行期间各部门协同工作的“无缝衔接”。来自交管局运输管理处的李先生就是这样的“指导老师”之一,他告诉记者,在开通之前,他已经到这个平台2个月了,他希望将业务知识和跟新入职的话务员共同分享和进步。

保留26条全国特服热线

“您好,请问有什么可以帮您?”12345市民服务热线开通后,记者第一时间试着拨通了这个号码。“欢迎声”过后,便直接进入人工接听状态,免去了过去许多政务热线仍然需要辗转拨号和收听录音提示的麻烦。

除提供普通话和沪语服务之外,12345热线还能够提供英语、日语、韩语、西班牙语等外语服务,来自本市高校的20多名上海青年志愿者是外语服务团队的主力军。另外,市民服务热线开通后,对目前市民较为熟悉、话务量较大的民生热线,将采取“双轨过渡,优势互补”的方式,保留12319城建热线、12315消费者投诉热线等26条全国特服热线。

在此,需要提醒的是,为切实维护市民利益,涉及人生、财产安全的紧急求助,市民仍应直接拨打110、120等应急电话。

截至下午4点,12345市民服务热线已接听电话4966个,接通率达到95.11%,其中,资讯类约占一半,投诉举报类约为13%。据介绍,从来电情况来看,主要是城市建设类、社会管理类,这与上海大城市这样一个背景也是吻合的。

》发布厅

好心人关爱好心人 公益活动启动

本报讯 记者 刘昕璐 上海市委宣传、上海市委政法委、上海市文明办、上海市综治办、黄浦区委联合举办的上海市“好心人关爱好心人”大型公益主题活动近日启动。现场,黄浦区公益慈善联合会还向广大市民、各公益慈善组织、社会团体发出了《弘扬见义勇为,建设上海真善美道德高地》的倡议,倡议社会各界要以各种方式捐助见义勇为为资金,表彰奖励见义勇为为先进人物,宣传英雄人物和英雄事迹,保障见义勇为者合法权益。他们呼吁,英雄、好心人既需要政府的关注,更需要全社会的关爱。每位有爱心的市民要学习好人、崇尚好人、关爱好人、做好人,为引领良好社会风尚,建设上海真善美道德高地做出一份贡献。

上海科学家发现 早期肝癌致病机制

本报讯 记者 严柳晴 肝癌堪称生命杀手——它是世界常见恶性肿瘤,五年存活率仅为7%,高居癌症致死原因的第三位。肝癌发病究竟从何而起?昨天,2012年10月8日,国际顶尖学术期刊《自然·细胞生物学》(Nature Cell Biology)在线发表了中科院上海生科院生化与细胞所惠利健研究员领导的科研小组关于肝癌发生早期阶段分子机制的最新研究成果,揭示肝癌早期发生过程中的部分未解之谜。

科学家们利用基因缺失小鼠模型发现,在肝癌发生的早期阶段,有一种名叫“c-Jun”的转录因子。这个转录因子有一个家族成员,名叫“c-Fos”。在肝癌早期阶段被激活的c-Jun的会抑制c-Fos基因的表达,从而促进了肿瘤的发生。

这一工作首次分离鉴定了特异在肝癌发生早期阶段发挥重要作用的分子机制,在野生型小鼠中靶向干预该分子机制的两个重要的基因SIRT6以及生存素都可以有效抑制肝癌的发生,为肝癌的预防治疗提供了潜在的靶点分子。该工作与西班牙国立癌症研究中心Erwin Wagner共同完成,复旦大学医学院附属中山医院等单位参与了合作研究。

一元菜重返市民餐桌

本报讯 记者 瞿艳花 青菜1元钱,冬瓜8角,卷心菜0.98元……由于天气晴好,近日地产蔬菜供应充足,自9月初以来,绿叶菜价格一直持续走低。即便是黄金周期间,依然跌跌不休。

记者昨天在浦东新区康桥老街菜市场内看到,不大的市场内,1元左右的低价菜依然不少。其中冬瓜9角一斤,大白菜一斤6角,小青菜1.5元一斤,比半个月前价格都低了不少。一位摊主告诉记者,这个价格已持续了好几天,甚至比节前还便宜。而中秋前夕,在大沽路市场,毛豆售价2元一斤,茼蒿3元一斤,这个价格比去年同期均有所下降,降幅约两三成。

据市发改委对全市农贸市场和超市主副食品价格监测显示,昨天,农贸市场青菜的零售均价为1.66元/斤,与9月28日同比下降13.4%,鸡毛菜每斤2.4元,下降5.1%,菠菜每斤3.92元,下降16.9%。在一些农贸市场,青菜每斤仅售1元钱,冬瓜甚至只卖8角一斤。在家乐福金桥店,青菜、鸡毛菜、冬瓜、芹菜、大白菜价格均跌破1元钱。

业内人士分析,若无恶劣天气影响,这样的低价菜仍将维持一段时日。

旅客反映金山铁路出站时刷不了交通卡 铁路回应:问题已反馈给闸机供应商,工作人员会在现场帮忙解决

本报讯 记者 刘春霞 随着长假结束,昨天起,金山铁路开始与日常客流“磨合”,而不少旅客也反映,出站时遇到了交通卡刷不了的情况。

记者从铁路部门了解到,本周金山铁路将继续在每日15对图定列车的基础上,再增开15对列车。不过,本周开始,金山铁路也正式开始与日常客流进行磨合,虽然客流量会比国庆期间有所回落,但旅客的

需求可能是多方面的。

昨天,就有通勤旅客反映,早高峰期间,虽然金山卫站至上海南站的金山铁路列车有5趟,但其中2趟为直达车,全程32分钟,这对前往市区上班的金山居民来说很方便,但对沿途各站的市民来说则有点尴尬,因为站站停的车次有点少,只有3趟,而且这3趟车的时刻不是太好,要么太早,要么太晚,都不太适合上班乘坐。

此外,昨天有旅客出站时还遇到了刷不出交通卡的情况。铁路部门表示,问题已经及时反馈给了闸机供应商,工作人员会在现场帮忙解决。

至于列车时刻问题,铁路部门表示,目前金山铁路仍处于试运营阶段,各个站的客流情况仍在排摸统计阶段,等对客流规律有了初步的了解和掌握之后,会根据旅客的需求对列车运行图进行调整。