

主办单位

市建设交通工作党委
市住房城乡建设管理委
市交通委
市水务局
市绿化市容局
市城管执法局
市房屋管理局
市道路运输局
上海报业集团

新民晚报
12345 市民服务热线



卷首语

新民晚报夏令热线,30届了!

在夏令时分,开一条市民热线,解决老百姓“急难愁盼”问题——这个点子,源自1993年,源于“飞入寻常百姓家”的新民晚报。

尽管如今,媒体在夏天的特别报道已是遍地开花、层出不穷,但时间最长、力度最大、解决市民问题最多、上海市领导接电最频、与老百姓心贴得最近的,非新民晚报夏令热线莫属。

30年来,有许多力量陪着上海这座城市温润成长,新民晚报夏令热线是其中一脉。老百姓的投诉随着城市发展而变,而夏令热线则始终以百姓诉求为问题导向。

从停水、停电,到小区综合治理;从施工扰民,到夜排档、流浪猫狗;从旧区改造,到出行便利……一个个具体问题,出现再消失,背后是上海基层治理的创新,是群众路线的真实体现。

修合无人见,存心有天知。30年来,新民晚报的记者编辑秉持“能帮一个是一个,能帮一把是一把”的心态,积极推进解决百姓“急难愁盼”问题。我们都清楚,每一个求助电话的背后,是一个真实的人,是一份真实的焦虑。缓解这份焦虑,是《新民晚报》这份老百姓的报纸的职责和使命。

1993年,时任副市长夏克强接电夏令热线时说:“感谢新民晚报,在市民与政府之间,架起了一座直接沟通的桥梁。”

30年间,多位市领导亲临热线,接听老百姓的电话,倾听百姓的诉求。有的市领导来了五六次,每一年都有新的感悟,而很多感悟都在当年的上海市政府实事工程中具体体现。

从2006年起,新民晚报社与上海市建设交通两委城建服务热线合作,夏令热线接听电话改为12319;2019年起,与市民服务热线合作,接听电话又改为12345。解决百姓诉求,多了更多政府部门的“加持”。夏令热线的内涵扩大,上情下达、下情上达的特色更加鲜明。

此后,新民晚报社引入“第三方测评”,每年搜集市民意见建议,分析百姓诉求,形成“金点子报告”。

2006年至今,夏令热线通过积极实践,让更多老百姓清楚了解到,老百姓和政府本就不是“船上和岸上”的关系。

因为我们每一个人,都在船上。

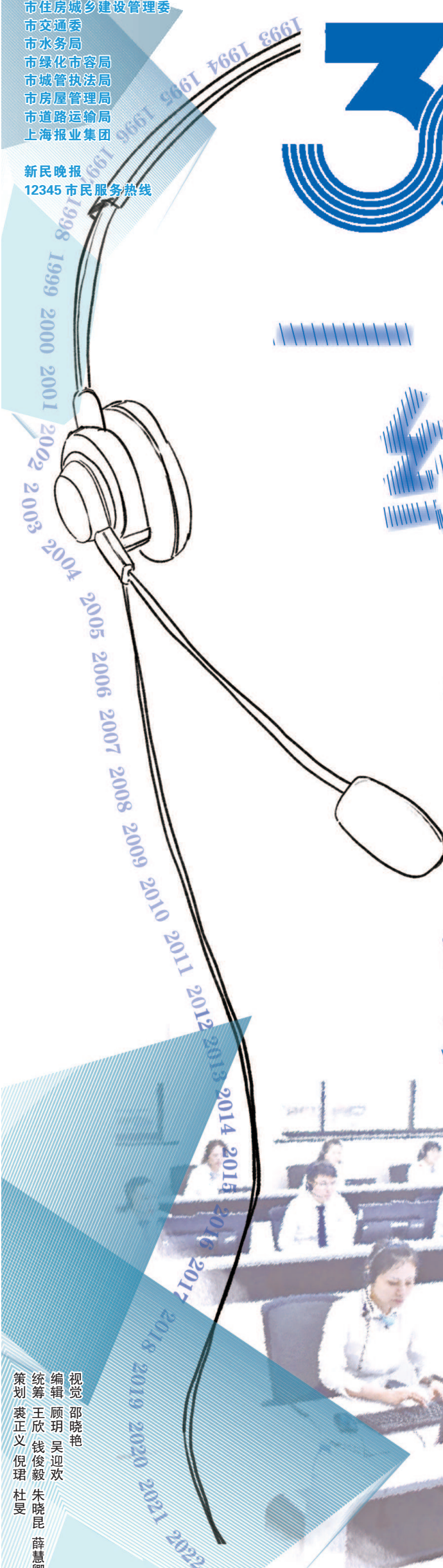
中国人有句古话:“三十年河东,三十年河西。”作为30年前传统媒体创立的品牌,30年后在媒体深度融合的今天面临前所未有的变化和挑战,从电话到网络、从线下到线上、从对话到直播,形式与时俱进,初心无问“东西”。

中国人还有一句古话,叫做“三十而立”。这个“立”,就是找准定位,找到坚定不移的发展方向。所有的伟大,都是用分毫积累的、用渺小换取的。站在30年的门槛上,新民晚报夏令热线更加坚定“办好老百姓的事情”的宗旨。这既是对晚报复刊之时老报人们“为民分忧、与民同乐”的积极呼应,又是移动互联网时代“纸可以没有,报一定存在”的情怀映照。

30年,一线牵万家。

晏秋秋

一线牵万家



视觉 邵晓艳
编辑 顾玥 吴迎欢
统筹 王欣 钱俊毅
策划 袁正义 倪珺 杜昱

特1

特2 | 特3 开线日

特4 | 特5 那些事

特6 | 特7 那些年

特8 那些人