

热线

新民

一条热线、一件小事、一个建议……夏令热线与广大市民读者携手相伴,走到了第30个酷暑。那些亲历者中,有的已经离开当年岗位,却无法忘记那些清脆的铃声,始终牢记那份心中的责任,因为他们都曾有过一个共同的名字:热线人。

一条热线 月接电话超10万

“你好,这里是新民晚报夏令热线,请讲。”

1993年夏令热线开通时,用一部报社的直线电话接听市民来电。无论是家中断水断电,还是夜间噪声扰民,大事小情不计其数。

在夏令热线的发展过程中,上海公共服务体系也在逐步完善。各类企业或政府部门纷纷开通服务热线,并与夏令热线对接乃至“并线”。最早“牵手”的,是自来水报修的“小郭热线”。上海城投水务集团供水公司“水史专家”喻晓告诉记者,与夏令热线同年,上海市自来水公司成立了以郭美芳名字命名的“小郭热线”,第一年双方就强强联手,集中解决市民有关用水的疑难杂症。

“当时供水不足的问题很突出,水流小、水质差,甚至没有水的投诉很多。”喻晓回忆,由于历史原因,自来水从出厂到用户家中水龙头放出,涉及自来水公司和房管部门两个行业,在处置市民投诉时,一度难以“无缝对接”。“但这些问题在夏令热线期间基本形成了‘一门式受理’,并在此后形成机制,促使市中心几个区的房管部门与自来水公司签订协议,用户报修用水故障只要打一个电话就可以了。”

与“小郭热线”有相似经历的,是市建交委下属的“12319”城建热线。2006年,开通第二年的“12319”首次与新闻媒体有效整合,带来水务、市政、供气、房地、绿化、交通、市容环卫等职能部门多种行业热线资源,进一步扩容夏令热线处置问题的“后援团”力量。

赵宁宏是上海市城建热线服务中心的第一任主任,他说,“12319”初建时知晓度不高,和夏令热线并线后一炮打响。“当年一个月就打进来几万个电话,到2015年我退休,一个月接电话超过10万个。”

接起电话 我们都是 热线人



>>> 2008年7月3日,“夏令热线特别行动”揭幕,市民向劳模徐虎咨询

纪海鹰 摄

从二次供水改造、违法建筑搭建,到夜间噪声不断、建筑垃圾堆积,当时市民有了烦心事,都会想到夏令热线。赵宁宏记得很清楚,上海夏季多台风,家中漏水、马路积水、树木倒伏等投诉电话接了一晚;2010年世博会期间,世博园怎么去、有几个出口的咨询接连不断;甚至有上海市民坐长途车去外地,中途抛锚后求助12319,他们再协调交通管理部门派车接回……

一件小事 牵连多个部门

上海这样一座特大型城市,发展过程中常有新问题、新情况。不了解情况,不体察民情,必然做不好工作。夏令热线恰恰在市民群众和政府职能部门之间架起一座沟通的桥梁。

“和夏令热线并线后,我们的压力很大。这种压力不是来自于领导,而是来自于群众。”赵宁宏说,接到群众“吐槽”后,关键在于能否及时传递民情,有效解决问题。“特别是疑难杂症需要跨行业、跨部门联合处理,在

这个过程中,管理部门自我加压、自找差距,新民晚报督促处理、做好监督,都让市民体会到了政府部门全心全意的服务。”

历年夏令热线开通第一天,市领导都会亲自接听市民来电,解决实际问题。相关委办局负责人也会按照“排班表”一一亮相,倾听百姓呼声。赵宏宁说,夏令热线既让政府部门感受、了解、化解了市民的疾苦和矛盾,也对管理方式、工作效能、作风转变等方面起到了很好的促进作用。

“夏令热线给老百姓带来了方便。”徐虎是上海家喻户晓的全国劳模,也是夏令热线的老朋友。1997年7月26日第五届夏令热线开通首日,他参与接听热线,与市民直接交流,主持当天的“服务明星接待日”。许多市民打进电话就说:“我要找徐虎师傅。”

2008年、2009年,徐虎等劳模连续两年参加夏令热线。时至今日,他依旧记得电话不断“涌”进来时,大家既兴奋又感动。徐虎说:“夏令热线建起了一座沟通的桥梁,使问题的发现、处理更加及时、有效,真正践行了和体现了‘人民城市人民建,人民城市为人民’。”

而对于市民来说,夏令热线不仅为“小家”解决实际问题,也让这座城市为治理难题共同思考,协同破局,共建美好家园。

嘉定金帝城市岸泊小区业委会工作人员李宁去年和夏令热线打了一次交道。“小区业主打热线投诉,电梯间广告太过扰民。在夏令热线的舆论监督下,业委会进行调解,最终物业主动调低广告声音,还定期公布专项维修资金和公共收益收支。”

经此一役,李宁对夏令热线有了新的认识:“市民投诉一件小事,往往涉及多部门协调解决,而夏令热线是一个值得信任的平台,我们在这里诉说烦恼担忧、提供建议设想的同时,也考验着职能部门为民办实事的态度和能力。”

一个建议 外滩景观灯延迟

一届接着一届,夏令热线已走过30个年头。俗话说,日久见人心,这一片“为人民服务”的初心始终未变,代代相传。

2007年暑假,还是大二学生的

龚媛媛到新民晚报实习,正赶上夏令热线开线,顺理成章地报名了大学生志愿者,一参加就是两届。跑投诉的那些日子,体重轻了,肤色黑了,她却觉得很有收获,因为老百姓的声音被听到了。

“2008年夏天电力供应吃紧,我坐着公交车经过外滩,看到景观灯早早打开了,就写了一篇志愿者手记,倡议夏日景观灯延时开启。”这篇《“外滩景观灯”能否迟开1小时》,被刊登在了二版头条,很快就引起了相关部门的重视,几天后外滩景观灯统一延迟开放半小时。

通过夏令热线,借助新民晚报的社会影响力,大学生志愿者的建议被政府采纳,这份荣誉感和使命感从此贯穿了龚媛媛的工作生活,如今她也成为了参与城市管理的一员。在她看来,夏令热线是市民反映问题的渠道,更是提出建设性建议、为城市发展汇聚智慧的平台。

30年来,热线工作也磨砺出政府职能部门一套一心为民的工作班子、一个实实在在的工作机制。虽然各职能部门联网热线的工作人员早有变化,但变的是岗位上的人,不变的是工作热情、工作效率和工作实绩。

在不断为市民排忧解难的过程中,上海的市政、水务、房地、绿化、交通、市容环卫等各部门各行业的资源实现了有效整合,通过部门联手、市区联动,形成更加合理的体制机制,为高效解决民生难题提供了可能,也让这座城市治理的“绣花功夫”不断提升。

“夏令热线的投诉方向从‘小家’逐渐拓展到了‘大家’,从自己的烦心事,转向了小区环境、城市管理事关公共利益的话题。还有很多市民从投诉转向了建言,给我们出谋划策。在2008年,12319特别推出了‘金点子’征集活动,由新民晚报开辟专栏,引导市民就搞好城市管理开展讨论,建言献策。”

赵宁宏很有感触,夏令热线的发展,折射出上海城市建设水平的逐步提升,折射出申城百姓生活水准的稳步提高,也折射出城市整体素质的不断进步。但与此同时,热情回应群众呼声,热心解决群众问题的初衷却始终不变。

人民城市人民建,人民城市为人民。30届夏令热线,始终初心不改。

本报记者 张钰芸 金志刚
罗水元 钱文婷
实习生 许声琰



>>> 2020年8月9日,本报记者采访唐山路778号旧改基地的百岁老人
本报记者 王凯 摄



>>> 2020年7月23日,本报记者在太浦河边采访巡堤员
本报记者 陶磊 摄