

有事找政府, 随时拨打12345

南京“政府服务呼叫中心”昨正式开通热线, 朱善璐接听第一个电话

“12345, 有事找政府。”昨天上午, 南京市“12345”政府服务呼叫中心热线正式开通。自即日起, 该中心将代表政府受理市民(企业)咨询、求助(非报警类)、建议、投诉、举报等诉求事项, 为市民(企业)提供快捷、准确的服务。开通现场, 省委常委、市委书记朱善璐还接听了开通后的第一个市民诉求电话, 他希望“百姓呼叫政府, 将‘12345’打造成民生的连心线。”

□快报记者 鹿伟 通讯员 吴德 冯永强



朱善璐正在接听市民打进来的电话



呼叫中心承诺件件有答复 快报记者 泱波 摄

1. 12345有啥不同?

整合80多个公共服务热线, 统一对外

近年来, 南京市级各部门和公共企事业单位先后设立了80多个面向群众的公共服务电话。然而, 由于种种原因, 经常会出现电话难打、事情难办的情况。

据悉, 为解决群众反映的政务、

公共服务类电话种类繁多、职能交叉、号码难记、电话难打等问题, 南京市委、市政府自去年4月开始酝酿成立市“12345”政府服务呼叫中心, 对全市各种服务类热线电话进行整合, 形成统一对外的呼叫号码“12345”。

2. 什么时候都能打?

24小时受理市民(企业)诉求

南京市委副书记陈绍泽介绍说, “今后, 我们南京的全体市民只要拨打一个电话, 就可以直接向全市各区县、各部门和公共服务单位反映诉求, 请求服务。”与服务热线不同, 南京的“12345”叫做政府服务呼叫中心。陈绍泽解释说, “呼叫有对下的意思, 政府被人民呼叫, 体现了人民群众的主体地位”。

有了“12345”这个号码后, 市政府各部门、各区县政府及其部门、各公共服务行业保留各自服务热线电话, 作为分中心即二级平台, 设专职或兼职接听员, 承接市级“12345”政府服务呼叫中心交办的事项, 也可以直接受理市民(企业)诉求等事项。

据悉, 市“12345”政府服务呼叫中心24小时受理市民(企业)诉求。

3. 什么事情都能打?

具备五项功能, 六类事项不受理

呼叫中心具备五项主要功能。据介绍, 一是咨询功能; 二是投诉功能; 三是救助功能。对群众的医疗急救、治安、消防等社会救助要求, 及时联系相关部门, 在第一时间提供应急服务; 四是报修功能。对群众反映有关水、电、气、房屋等各类报修要求, 登记在册, 并及时联系有关部门解决; 五是综合服务功能。

据悉, 有6类事项不属于“12345”

呼叫中心受理范围: 涉及非南京市行政管辖范围内的事项; 涉及军队、武警管辖的事项, “110”、“119”等报警事项; 涉及已进入诉讼程序、仲裁程序、行政审批、行政复议的事项; 涉及国家机密、商业秘密、个人隐私的事项; 涉及违反法律法规和社会公德的事项; 反映的内容不具体, 无法办理和答复的事项。

4. 多长时间给答复?

不能立即办理的事项, 限期答复

据悉, 对受理的群众诉求, 呼叫中心将按统一受理、分类处理、单位承办、跟踪监督、限时办结、回访检查、发回重办、审结归档等8个工作流程进行处理。呼叫中心接线员接电后, 将电话受理事项同步录入, 并进行快速分类, 能答复的当场进行答复, 不能准确答复的转交相关承办单位, 由

承办单位直接答复; 不能立即办理的事项, 实行承诺服务, 并将承诺日期告知来电人, 限期答复。如咨询类和求助类事项不能当天答复的, 应在收到电子工单的次日起5个工作日内办结和答复诉求人; 对于建议批评、投诉类事项, 应在收到电子工单的次日起15个工作日内办结和答复诉求人。

5. 没有答复怎么说?

受理事项办理不力将被问责

呼叫中心在市督察工作办公室设立专门督查中心, 行使服务热线的日常管理和监督职能, 将负责指导、协调、督办、检查、通报、考核人工接听受理前台、成员单位办理群众诉求工作。

“督查中心将跟踪督办受理事项。对责任不清、涉及多个部门的热点难点问题, 将组织相关部门协调处理; 对办

理不力、效率不高、不按要求回复的单位和个人将实行问责。”督查中心负责人说, 对因敷衍塞责、不负责任, 弄虚作假、谎报情况, 渎职失职、失密泄密, 徇私舞弊、滥用职权等造成不良影响和后果的, 给予通报批评, 并建议追究相关领导和工作人员的责任, 情节严重的移送纪检监察机关或司法机关处理。

提醒 拨打热线尽量错开高峰期

目前, “12345”政府服务呼叫中心共有42个接受过专业培训的话务员, 30个座席, 实行三班倒制。

“12345”呼叫中心负责人向市民呼吁: “呼叫中心成立之初, 系统运行有一个磨合期, 难免会出现不够顺畅

的可能, 希望广大市民给予理解和呵护。拨打热线之前, 看一看诉求事项是否属于呼叫中心受理范围; 尽量错开‘高峰期’拨打热线, 避免给系统造成过重负担。”据悉, 目前所指的“高峰期”即上午9点~11点, 下午2点~4点。

现场呼叫

朱善璐接首个电话

百姓希望真能解决问题

据悉, 自本月20号起至昨天, “12345”已试运行了一段时间, 每天的电话量保持在几百左右。昨一大早, 好几位市民都打来了电话。

“您好, 我是12345话务员, 我叫朱善璐。”昨天上午, “12345”政府服务呼叫中心开通后接到的第一个电话是由省委常委、市委书记朱善璐接听的。第一个电话是一位小区居民打来的, 建议“12345”能真正地为民百姓解决问题。

“非常同意你的看法。”对此, 朱善璐回答说, “12345”不仅仅是开通一个电话, 更重要的是要为老百姓解决问题, “百姓呼叫政府, 我们会将‘12345’打造成民生连心线。”

投诉村里违法用地

调查显示, 不是违法用地

朱善璐刚放下电话不久, 又有一个电话打来。这次打电话的是一个溧水农民张科峰, 他反映说溧水永阳镇段林桥村存在违法用地情况。

“我们立即按照程序转达, 你等候回应好不好? 这件事情一定尽快给你答复。”随后, 朱善璐在现场召集了溧水国土资源局、纪委等部门的人员, 要求他们回去立即了解情况, 尽快给予这位农民答复。

昨天下午, 溧水县纪委已经召集了国土、信访、永阳镇等部门的人员, 对这位农民反映的情况进行了调查核实。据国土部门的负责人介绍说, 经过核查, 张科峰所反映的这块土地不是违法用地。

不是黄标车却被罚

当天免除罚款并致歉

“我的车1月份通过了环保检测, 6月份通过了年检, 可是上个月却被连续20次曝光‘黄标车闯禁区’, 罚款2000元, 这太不合理了。”昨天, 陈绍泽副书记接到的第二个电话来自一位姓朱的车主。

陈绍泽了解情况后, 马上站了起来, 把南京市公安局副局长葛孝先叫到了身边, “弄清楚怎么回事, 按照规定尽快办理”。同时, 陈绍泽还帮朱先生和葛孝先交换了手机号码。

随后不到五分钟, 朱先生就接到了葛孝先打来的电话。在了解了事情的缘由后, 葛孝先经过调查确认, 在中午前就给了朱先生一个答复, 免除两千元的罚款, 并向朱先生致歉。

与广发希望慈善基金同行



志愿者与爱同行

在短短几天的行程中, 志愿者们为楚雄自治州永仁县的几百名孩子送来了助学金, 崭新的书包和学习用品。并且亲自从遥远的出发地背来几百公斤的书和板材, 为外普拉小学孩子们搭建了爱心图书室。

志愿者们不顾长途跋涉的疲惫, 与纯朴天真的孩子们打成一片。他们有的化身课堂上的老师, 给孩子们讲述大山外的故事, 鼓励大家好好学习走出大山; 有的变身操场上的孩子王, 教孩子们踢足球、打排球; 有的带来电脑、相机, 让孩子亲手摆弄从来没有见过的“新鲜玩意”; 有的干脆拿起锄头和孩子们一起种菜, 在“小老师”们的教导下重新体验体力劳动带来的快乐。

在与孩子们共同游戏、学习的过程中, 孩子们强烈的求知欲和乐观积极的精神深深打动了志愿者。对孩子们而言, “慈善行”活动打开了他们的视野, 让他们对大山外面的世界有更多的认识; 对志愿者而言, “慈善行”不仅是一种身体力行的善举, 更是一场爱与感动的精神洗礼。

慈善是一件需要长期坚持的事业, 需要社会各界的关注和支持, 正是因为有了广大持卡人的爱心捐赠, 才有源源不断的善款来帮助贫困家庭孩子的健康和成长。相信在广大持卡人持续的关注与支持下, 广发希望慈善基金将帮助更多的孩子快乐地成长, 为他们点燃人生的希望。

首次加入持卡人志愿者

刘先生和黄女士是自愿报名且通过层层选拔的持卡人代表, 并正式受聘为本次“云南慈善行”的“爱心大使”。据“云南慈善行”的项目负责人介绍, 以往两年探访活动的志愿者一般以广发银行员工和中国青少年发展基金会的工作人员为主。随着越来越多的广发卡持卡人慷慨解囊, 爱心持卡人的队伍日益壮大, 为了给持卡人创造一个与孩子面对面交流的机会, 此次“云南慈善行”活动首次在全国范围内招募广发卡持卡人“爱心大使”共同参与, 一方面可以让持卡人亲眼看到自己的爱心给孩子们带来了切切实实的帮助; 一方面也可以让孩子们认识到帮助自己的是谁, 学会感恩和爱。招募通知发出后引起持卡人的强烈反响和极大关注, 广发希望慈善基金综合考虑了几百位报名者的基本情况、身体素质等因素, 最终选出刘先生和黄女士两位持卡人“爱心大使”。据了解, 这两位志愿者不仅热衷于慈善助学事业, 多次为广发希望慈善基金捐款, 还专门向自己工作单位请假, 积极投身到“云南慈善行”活动中。

刘先生和黄女士是自愿报名且通过层层选拔的持卡人代表, 并正式受聘为本次“云南慈善行”的“爱心大使”。据“云南慈善行”的项目负责人介绍, 以往两年探访活动的志愿者一般以广发银行员工和中国青少年发展基金会的

“我有幸作为广发信用卡的持卡人代表之一, 开始了广发希望基金云南慈善之行。虽然这里的孩子们在物质上是贫穷的, 他们没有漂亮的衣服, 没有高级的玩具, 没有精彩的课外书, 没有任何的零食, 但他们的快乐是最纯粹的, 他们的笑脸是最天真的, 跟这些单纯的孩子在一起, 我们也享受到了非常纯粹的快乐!”

——广发卡持卡人志愿者 黄春芳

“当城里的孩子的书包重得连背都背不动的时候, 山里的孩子在小学期间能接触到的书本就是语文和数学书, 大部分孩子都从来没有看过课外书。当广发希望慈善基金为孩子们搭建的图书室开放给孩子们去看课外书的时候, 孩子们高兴的神情让我们看着有一些心酸, 也有一些开心。”

——广发卡持卡人志愿者 刘轶