

补张独生子女证 问了四个部门,一直在转圈

南京市委宣传部部长徐宁接听12345:这个问题我一定帮您弄清楚,尽快答复

区域新闻



制图 俞晓翔

想咨询什么事、投诉什么问题,不用记那么多号码,拨打12345就可以了。今天,南京12345政府服务呼叫中心迎来两周岁生日。昨天,南京市委常委、市委宣传部长徐宁与市民代表、微博廉政观察员一起来到呼叫中心,接听处理群众来电。

现代快报记者 孙兰兰

宣传部长当话务员

补办独生子女证,到底去哪儿办?

从去年开始,每个月都有两名市领导来到12345呼叫中心接听来电。热线开通至今,市委、市政府领导已有37人次来这里值班接听,督促解决群众诉求200多个,办结率100%。昨天,轮到南京市委常委、市委宣传部长徐宁值班。上午10时,她来到12345。一坐下来,电话就响个不停。

徐宁:“您好!您有什么事需要帮助?”

市民丁先生:“我想补办一张独生子女证。先是电话咨询了计生委,计生委让我去找南京市档案

局;市档案局又让我找区档案局;跑到区档案局,又要我去集体办理中心;最后,集体办理中心还是要我去找计生委。到现在,我也不知道该找谁。”

徐宁:“我们一定为您找到负责办理的单位。您孩子多大了?”

市民丁先生:“25岁,因为时间确实很久了,所以计生委的工作人员说很麻烦。”

徐宁:“不过,他再有什么麻烦,也不能给您添麻烦。您放心,这个问题我们一定帮您弄清楚,尽快给您答复。”

徐宁感慨

只是一件很小的事,但正是这些小事最容易影响老百姓对政府工作的满意度。按照首问负责制,即使补证不归计生委管,第一位接电话的这位工作人员,也应该帮老百姓去问清楚,而不是直接推给别人。并且这也反映了他业务不熟。要知道,让老百姓多打一个电话,他对政府工作的满意度就会减少一分。

廉政观察员

这活真不容易

昨天,3名微博廉政观察员也来到了12345当话务员,从“围观”到“参与”。

“这活真不容易,问什么的都有。”@新华七村社区民警”说,他是一名基层民警,平时工作中也经常接到12345转过来的咨询和投诉,每个月都有五六份工单。“这次我主动报名,就是想来实地体会一下,今后也可以更好地服务群众。”

相关数据

已问责处理 16名工作人员

两年来,12345来电呼入量已近190万个,接接近170万个,有效来电123万余个,接通率约90%;在线解答办结来电诉求63万多个;派发工单60余万个,办结工单59.33万个,工单办结率97.5%,回访满意和基本满意率88.9%。

南京市委(监察局)、市督察办还专门派驻7名专职人员组建12345督查中心,直接调查核实不作为、慢作为、假作为投诉13件,联动各级纪检监察机关问责处理工作人员16名。

SIEMENS

I Love New Year

我爱我家 别样中国年

西门子家电祝您新年快乐!

siemens-home.cn

浓浓年味,别样新春!——尽在西门子家电!

喜迎2013,西门子家电以别样科技魅力,让你体验过年的别样喜悦。品尝零度真空冰箱内的新鲜美味,畅享NAVI热水器的酣畅沐浴,穿上3D空气冷凝洗衣机里的干净新衣,品味元·动力厨房飘出的年夜饭香……无限科技智慧,让你从此爱上过年!

现在开始,体验西门子家电的欢乐,体会别样的新年感动!

西门子家电 The future moving in.