

62家单位接受服务满意度短信评价

年底前,全市200多个重点科室将全部开通“背对背”评价系统

□记者 李三旺 通讯员 赵红宇

经过3个月的试运行,由市优化办和市人民政府服务中心联合实施的行政服务满意度短信评价系统今日正式启动。目前,全市共有62家行政服务单位开通了此评价系统,市民可通过回复手机短信对这些单位的服务进行“背对背”评价。

“面对面”打分变成“背对背”评价

市优化办相关负责人介绍,群众对行政服务窗口的服务进行评价,往往是在办理业务时进行“面对面”评价。此外,我市每年召开两次重点科室作风评议大会对全市行政服务窗口进行集中评议,首先从全市各行各业中抽出评议代表约2万名,再从中选出约1000人进行最终评议。这种评议方法操作难度大,也存在弊端,“一些评议代表往往凭印象进行评议,缺乏客观性”。

为进一步提高行政服务窗口的办事效率,促进工作作风转变,实现企业、服务对象、群众“三满意”目标,今年3月初,市优化办和市人民政府服务中心开始探索建立行政服务满意度短信评价系统,在市行政服务效能电子监察系统基础上搭建监督平台,并于今年4月1日试运行。

短信评价系统就是在群众办理相关业务时,工作人员建议其留下手机号码。在请办事项办理完后,系统会自动给请办群众

发送一条手机短信,请办群众可按短信提示回复,对服务进行评价。回复短信免费。

“回复短信进行评价,做到了‘背对背’,打破了群众的畏惧心理。”这名负责人说,短信评价避免了集中评价时一人对多个窗口的“印象打分”,评价的准确率更高。

5分钟后可收到邀请评价短信

“您好!您请办的税款申报征收事项已办结,请评价:满意回复1,基本满意回复2,不满意回复3。回复信息免费,谢谢。此短信来自市地方税务局直属税务分局……”6月29日下午,记者在市行政服务中心体验了该系统。

市行政服务中心负责人介绍,在行政服务窗口办理的事项分为“即办件”和“承诺件”,“即办件”就是请办群众在当时就可办结的事项,“承诺件”是窗口服务单位向请办群众承诺在一定时限内办结的事项。各窗口单位工作人员在办理上述事项时,按规定将请办事项信息录入行政审批电子监察系统,系统将自动于5分钟后向请办群众发送邀请评价短信,请办群众可于24小时内回复,对窗口服务进行评价。窗口单位将根据回复内容进行整改,并以短信形式将办理事项的进度及办结后的相关事宜及时告诉请办群众。

市优化办和市人民政府服务中心将对各窗口单位的满意度评价情况进行汇总排序,

纳入“三满意”评价体系,作为窗口单位行政效能提升、市十佳服务窗口评选等考评内容之一;同时,还将对窗口单位请办事项信息录入情况进行暗访抽查,对不录入、虚假录入等情况进行严查,并根据规定予以追究。

年底前实现重点科室全覆盖

目前纳入行政服务满意度短信评价系统的窗口单位由两部分组成,一是市人民政府服务中心办理大厅内的市地方税务局直属税务分局等49家窗口单位,二是办理大厅之外的市公安局出入境管理处等13家单位,共62家。

市行政服务效能电子监察系统数据显示,4月1日至6月29日,短信评价系统已累计向请办群众发送短信36416条,回复6888条,满意率为99.9%,不满意短信有30条。

市优化办相关负责人介绍,今年年底前,全市200多个重点科室将全部开通行政服务满意度短信评价系统。短信评价系统还将向行政服务窗口单位以外的公共服务单位延伸,并逐步向县区、乡镇扩展。

同时,行政审批电子监察系统在为群众发送邀请评价短信时,还将根据服务单位的性质,在短信发送时间上作更加人性化的调整,适当推迟短信发送时间,以便群众在接受服务后再进行评价。

去年以来我市侦破各类文物案件47起

130余件涉案文物移交市文管部门



□记者 李燕锋 通讯员 李继鹏

在6月30日召开的2011年打击文物犯罪专项行动总结表彰暨2012年秋冬季文物安全工作会议上,130余件文物正式移交我市各文物管理部门保管。

移交130余件文物,部分文物很精美

据介绍,此次移交的文物主要有石刻、陶俑、唐三彩等,共计130余件,是去年以来我市公安机关在侦破的盗窃、盗掘古墓葬等刑事案件中查获的,这批文物分别被移交到洛阳博物馆、龙门石窟文物保管所以及孟津县文物部门等保管。随后,文物部门将对这批涉案文物进行鉴定。

洛阳博物馆馆长谢虎军介绍,被移交到该馆的文物有40多件石刻和30多件陶俑。由于这批文物在盗掘过程中遭受了一定程度的破坏,博物馆将组织人员对其进行修复、鉴定,并在适当的时间展出。从目前的情况看,移交的这70多件文物中有部分工艺精美,保存完好,具有一定的研究价值。

去年以来我市侦破各类文物案件47起

据介绍,去年以来,全市公安机关共侦破盗窃、破坏田野文物和盗掘古墓葬刑事案件47起,其中侦破省公安厅督办大案3起;共移送起诉135人;追缴各类文物210件,其中三级以上文物39件。

无论是侦破的案件数、追缴的珍贵文物数,还是移送起诉的犯罪嫌疑人数量,都是近年来最多的,特别是将135名文物犯罪分子移送起诉,有效地震慑了文物犯罪分子。

秋冬季节严防文物案件发生

市文物局局长刘德胜表示,秋冬季节天冷夜长,容易发生文物案件;同时由于天干物燥、取暖用火等原因,也是古建筑火灾事故的高发期。全市各级文物部门要严防各类文物案件发生。

各单位要牢记古建筑内严禁使用明火、燃大香;不许在古建筑、文物仓库、文物展厅周围堆放杂物、易燃物或焚烧垃圾;要加强对物业人员的管理,严禁私接乱拉电线,严禁违规使用电炉、电暖器等大功率电器,使用的必须严格审批手续、落实承包责任;要认真落实重要部位、重点人员、特殊时间段的安全值班检查制度。

11月底前,各县(市)、区文物部门要对本区域内的田野石刻、古墓葬、古文化遗址、文物库房进行一次全面安全大检查,消除各类安全隐患。

沈阳—洛阳—重庆航线开通,99元、199元特价机票却很少有人买到

要买特价票需时刻关注网站信息

□记者 张怡 实习生 王琳娜

6月20日,沈阳—洛阳—重庆航线正式开通,洛阳—重庆的99元特价机票、洛阳—沈阳的199元特价机票成为市民关注的焦点。每次航班中,“99系列”的特价机票有多少张?市民如何购买?记者对此进行了探访。



提前近两个月,也买不到特价票

昨日,记者登录春秋航空网(<http://www.china-sss.com/>),通过手机号码申请为注册用户后,开始在线购买机票。

进入该网站首页,可直接选择“99机票列表”查看不同航线特价机票的销售情况。

在该网页显示的三周内特价机票中,洛阳—重庆的9C8541次航班7月11日前的199元特价机票已售完,7月13日前洛阳—沈阳的9C8542次航班的特价机票也显示售罄。

记者从首页的机票预订中选择洛

阳—重庆的航班,票价信息显示,7月16日该航班最低票价为300元。直到8月31日,洛阳—重庆航班的最低票价均不低于300元,也就是说,提前近两个月,已没有可购买的99元或199元特价机票。



实际情况不同,特价票数量会调整

沈阳—洛阳—重庆航线是我市与春秋航空股份有限公司合作的线路,分别于每周一、三、五执飞。

“购买春秋航空的机票,就是冲着它的低价去的。”正在洛阳读研究生的邢首辰说,今年暑假他原本计划去重庆玩儿,由于放假时间较短,他决定坐飞机去,可是提前一周买票却买不到特价机票,他只得将出游地点改为市区周边景区。

吸引乘客的“99系列”特价机票每次航班有几张?提前多长时间才能买到?

春秋航空公司洛阳营业部负责人郭继红介绍,一般情况下,“99系列”特价机票信息会提前45天在公司网站上更新,但由于每年的7月、8月是出游旺季,机票信息提前两个月就已经更新。“99系列”特价机票只能在线购买,较低折扣机票售完后系统自动显示最低票价供用户选择。为降低成本,春秋航空没有其他机票代售处,要购买特价机票需要时刻关注网站信息。

郭继红说,每次航班特价机票的数

量由系统按比例自动放票,并受多种因素影响。以6月20日为例,洛阳—重庆航班机票全价为960元,共售出19张99元的机票、4张199元的机票;洛阳—沈阳航班机票全价为1410元,共售出22张199元的机票。

郭继红说,由于旺季旅客多,“99系列”特价机票数量会有所减少。比如,因公司与旅行社合作,某次航班一次性给了50个座位,余下较低折扣的机票数量也会相应减少。



竞争使乘客享受更多优惠

市口岸办空港科科长王冠标说,自沈阳—洛阳—重庆航线开通以来,客座率一直保持在90%以上。6月22日,洛阳至重庆段客座率达到100%。

“从洛阳坐火车到重庆,票价为200多元,还得坐十几个小时的硬卧。如果机票比火车票贵不了200元,我就选择坐

飞机。”在重庆上学的小杨说。

开通沈阳—洛阳—重庆航线前,我市已与华夏航空合作开通洛阳—重庆航班,每周二、四、六执飞。沈阳—洛阳—重庆航线开通后,原洛阳—重庆航班的客座率不降反升。究其原因,王冠标表示,华夏航空在近期也推出了一系列机票优

惠政策,其中洛阳—重庆机票价格三折起,即290元。对于买不到特价机票的乘客来说,华夏航空的机票价格比春秋航空的还便宜,而春秋航空全年的机票平均折扣为三至四折,在这种竞争下,乘客在服务、价格等方面就有了更多的选择,能够享受更多的优惠。