您对12345有什么话说?

即日起可拨打电话为市民服务热线建言献策

本报9月28日讯(记者 马云云)您对12345有什么意见?您觉得市民服务热线还有哪些待改进之处?为发现问题和不足,9月29日至10月9日,12345市民服务热线将集中听取市民意见,凡对12345有话说的市民均可拨打电话说说,这些意见和建议将直接为市委市政府决策提供参考。

26日,12345市民服务热线开通两周年。28日上午,济南市政府召开座谈会,听取来自普通市民、驻济企业、基层单位、外国友人等各方面代表对热线工作的意见、建议。这标志着"12345热线集中听取意见活动"正式启动。9月29日至10月9日,12345市民服务热线公开征求民情民意,凡是想对12345提建议的市民均可参与。不论是想讨论12345职能、任务、受理工作服务质量、热线"一号受理"机制,还是探讨各级联动单位办理工作情况;不论想讨论如何加强热线工作监督落实力度,还是探讨热线今后的发展方向,市民都可以畅所欲言。

市民的意见将直达市委市政府,为决策提供参考。活动结束后,热线部门将把市民意见汇总,向市委市政府报告,有关建设性意见将纳入市政府即将出台的《关于进一步加强12345市民服务热线工作的意见》中。同时,活动将评选50位热心市民作为12345热线义务监督员,部分市民意见将在新闻媒体上陆续刊登。

即日起,热心市民可以通过拨打热线电话12345、发送手机短信到106-3531-12345、登录济南市政府网(www.jinan.gov.cn)市长信箱等三种渠道参与,12345热线将主动通过电话回访、短信垂询、在线交流、会议座谈等方式同步征求市民意见。

特警进校园

28日,济南市公安局特警支队联合山东省警察学院在卓雅·大风车幼儿园开展了"国旗下共成长,安全教育进校园"活动。特警队员们表演了精彩的队列、擒敌拳和对打等,并与幼儿园小朋友们亲情互动,手把手教授队列动作。
本报记者 郭建政 摄

◓头条链接

12345两年受理热线170万件

投诉类从近五成降至一成

本报9月28日讯(记者 马云云)自2008年9月26日正式开通以来,12345市民服务热线两年来共受理市民来电近170万件,与多个部门热线实现联动,并实现了热线电话、手机短信和政府网市长信箱三位一体的平台受理。

12345市民服务热线是在对原有市长公开电话全面扩容升级后开通的。自开通以来,共受理市民来电(包括省长、市长信箱邮件,手机短信)近170万件,其中涉及用水、用电、取暖、交通出行、子女上学等事关市民切身利益的民生问题超过50万件,占来电总量的1/3。12345日均受理来电2700余件,每天接听电话时长超过150小时,办结率97%,回复率100%,群众满意率98%。

热线发展伴随着市民公民意识的不断提高。据统计,热线开通之初,市民来电基本以投诉类为主,大约占45%,成立两年来,投诉类已经下降至10%左右,建议类则由最初的10%上升至30%左右,涉及城市发展的方方面面。

更多4S店将可办理注册登记

本报9月28日讯(记者 尉伟 实习生 牛耘)轻点鼠标就可申请机动车委托异地车管所年度检验;更多4S店可现场办理新车注册登记、领取牌证。28日上午,济南交警支队车管所"警营开放日"中,不少市民亲身体验了各种便民服务。

28日是济南交警支队车管所的"警营开放日"。一大早,不少市民就来到车驾管信息服务中心和业务大厅内了解网上车管所的情况。据民警介绍,网上车管所现设有在线受理、交通安全、车管动态等十多个栏目,下一步像延期办理有效期满换证或者提交《身体条件证明》以申请机动车委托异地车管所年度检验等业务也将被纳入网上车管的范围。

除了网上车管所外,购车挂牌一站式服务也为市民提供了极大的便利。目前,在济南市有银座汽车、润华、鸿发等几家4S店推出了代办机动车注册登记业务。下一步,济南市公安局将在全市具备条件的4S店推行代办机动车注册登记业务,市民在购车现场办理新车注册登记、领取牌证。年底前,济南市将实现50%以上的国产小型、微型载客汽车注册登记业务由销售商代办。