

12345热线工作会上,济南市委常委、常务副市长王良表示——

被投诉单位要有歉疚之意

本报3月7日讯(记者 邢振宇 实习生 张宁 朱亚光)“热线如果群众不拨打就是不认可,那就是摆设,就属于浪费钱,就要整合。”济南市委常委、常务副市长王良在谈到一些部门热线时表示,济南要整合部门热线,统一成“12345”一号受理。同时受理投诉的单位和人要有感激之情,要有歉疚之意,要有办好之责,要感谢市民的意见。

王良说,个别单位对12345热线重视程度还不够高,12345热线是问政于民、

问需于民的一个很重要的渠道,花了钱,雇了人,采取了许多的措施,就要力争把它办好。另外,有的单位办事效率和水平还不够高,市民提的意见是办了,但是质量不够高,速度不够快,市民虽然很感激,但是还没有将问题解决到位。

当前,在每个城市均不同程度存在热线多的问题,几乎每个部门都有热线,市民也记不住,也没有人打。对于这个问题,王良说,“热线如果群众不拨打,不处理就是不认可,既然群众不认可

的热线,那就是摆设,就需要改进,就属于浪费钱,要整合我们的资源。”除了省以上政府和行政主管部门要求统一对外的以外,原则各单位不再对外设立服务热线,保留的热线在对外公布时,要一并并12345作为服务和监督电话。

随后,王良谈到了市民意见部门如何办理的问题。“打给谁谁就要办理,不能说接了以后不办。问题到我们这里来,在我们这里可能是1%,在人家家里就是100%。”王良说,要珍惜

市民提的意见建议,因为市民提意见是关注城市发展,爱护政府,反映自己诉求,受理的单位和人要有感激之情,要有歉疚之意,要有办好之责,要感谢人家提意见,人家不提意见,就是不信任你。

政府部门拿“皇粮国税”,吃老百姓的饭,就该为老百姓办事,办不好就是不对。“客观条件暂时不具备,也要解释清楚,口气上,语言上,表达方式上,要注意和群众搞好沟通,办不了也要说句暖人心的话。”

○相关新闻

12345热线 打造“济南模式”

本报3月7日讯(记者 邢振宇 实习生 张宁 朱亚光) 日均受理诉求近3000件,办结率超过97%,市民满意率98%……7日,记者从济南市12345市民服务热线办理工作会议上获悉,济南12345热线服务领域将再拓宽,更加便民,被国务院研究室称为“济南模式”,并有望成为全国热线工作的标准。

在省城,有困难拨打12345已经家喻户晓。据了解,12345热线开通至今两年多时间,受理市民来电超过200万个、市长信箱2万余件、手机短信1万余条,2010年日均受理诉求近3000件,办结率超过97%,回复率100%,市民满意率98%。其中先后帮助协调解决群众反映的用水、用电、用暖、交通出行、子女上学等实际问题

50多万个。拨打一个号,38条热线联动,无论大事小事,不分时间地点,打个电话就能解决,被市民誉为“24小时不下班的服务型政府”。

据介绍,济南市的热线工作已经形成许多成熟的制度和经验,国务院研究室也提出政府物业热线“济南模式”,并有望成为全国热线工作的标准。

据介绍,济南市委确定今年3月至11月,在全市集中开展“深入基层、服务群众”主题活动。活动将着力解决群众利益诉求,保障改善民生、为群众办实事等方面的事情,12345热线将作为此次活动汇集民情、为民办事和民意测评的重要平台。

市政府秘书长许强——

打电话能办的 就不见面办

本报3月7日讯(记者 邢振宇 实习生 张宁) 7日,济南市政府秘书长许强在全市12345市民服务热线办理工作会议上表示,12345热线服务领域还会拓宽,更加方便市民,打电话能办的就不要见面办,减少市民办事成本。

许强说,12345热线是济南市政府借鉴国内外一些城市服务热线的运行机制和经验,按照“一语受理、多方联动、方便市民、服务决策”的思路,整合了工商、市政、环保等38条热线,于2008年开通运行。说起服务型政府建设的创新,许强说,原来没有这么多的电话,可现在几乎人人都有电话,老人、孩子都会打电话。原来只有很少人会上网,现在几乎每个家庭都有电脑,

只有很少家庭不能上网。面对这个“人人有手机,家家能上网”的信息时代,政府的服务也要与时俱进。要进行创新,要利用好现代化的信息技术手段。现在市民不论在哪里,任何时间,都能打电话。

“有人说,12345热线是作秀,我们不论是网上政府,电话政府都不是为了作秀,而是为了方便市民。”许强表示,以前有很多热线,市民也记不住,现在按照“一号受理”,打造“12345有事找政府”这个品牌,只要打电话能办的就不见面办,减少市民办事成本。12345就代表政府,这60个话务员就代表了60个书记、市长。60个话务员就可以使市长眼睛看得更远,耳朵听得更真,市长的手更多了。

○追踪报道

手拉手团购网 启动先行赔付

本报3月7日讯(记者 王倩) 本报7日C10版报道了酒店突然关门,闪了团购客的消息,引起了很多市民的关注,也引起了手拉手团购网站的重视。7日,网站相关负责人联系到记者表示,网站已启动先行赔付方案,尽快给消费者退款。

7日,手拉手团购网(济南)登出公告,内容为“亲爱的网友:因香雅利天暂停营业,手拉手团购启动先行赔付方案,请尚未消费的网友尽快与4006667068联系退款,给

您带来不便敬请谅解。”下午,手拉手团购网济南地区负责人宫先生联系到本报记者表示,7日一上班,他们针对市民反映的情况进行调查,已经拿到了市民消费凭证,先行赔付方案于7日启动。

“今天,我们也接到了部分消费者的投诉,核实信息后已经先行赔付,大概赔付了五六十万份。”宫先生说,根据他们掌握的情况,售出的600多份团购券中,已经消费了300份左右,网站履行承诺先行赔付。



新兵演练急救技能

7日,济南消防支队103名新兵在济南市红十字会人员的指导下,参加了模拟地震现场应急救援实战演练,以检验他们之前培训急救知识和技能的成果。 本报记者 张中 摄

数十学子交了中介费却找不到人了

大学生找兼职遭遇“陷阱”

本报3月7日讯(记者 吴金彪 实习生 李佳佳) 大学开学,很多学生都想利用课余时间打工,锻炼锻炼,还可以挣点零花钱,然而近日省城两所高校却接连发生了学生找兼职、交钱后找不到人的情况。目前警方已经介入调查。

3月3日中午,在山东青年政治学院上学的小李宿舍来了一个自称是“广州宝洁公司”推销员的女士,大约二十

五六岁,称要招聘校园代理,承诺每月底薪400元,还有提成,卖不了的货厂家包退包换。小李和她另一位舍友觉得不会赔本,便决定一试,便跟着这名推销员来到校门口看货。

来到校门口,小李就发现并没有推销员口中的货车,只是发现另一位年龄相仿的女士从学校东边提着两个箱子走来。一个箱子里装着24瓶“海飞丝”洗发水,另一个装着同样数量的“潘婷”洗发水。现

场两人每人交了400元钱。

随后小李连续2天催促其将宣传册送来,然而那名推销员一推再推,再打电话就无人接听了。“底薪400元指定是拿不着了,有人看了这两箱货也是假的”。小李如今十分懊悔。

3月5日晚上,济南大学王雪(化名)宿舍里塞进两张宣传单,称周日上午在附近有一场招聘会,机会难得。3月6日上午王雪便和几位同

学一同前往。散发传单的中介公司负责人表示,只需交100元押金,签个合约,就可以帮他们找工作,如果不想续约还可退还100元押金。

于是王雪与其他几位同学都交了100元押金。“看表上的签名,应该有五六十个同学都签了,大多都是大一、大二的学生。”王雪说,然而当天下午,发现签了合约与之前的宣传单上的联系方式不同,她便分别拨打了电话,结果都打不通。

山东乾慧律师事务所诚聘

山东乾慧律师事务所是经省司法厅批准设立,以知识产权业务及公司、金融法律服务为重点的一家综合性合伙制律师事务所。

因业务发展需要,现诚聘专职律师、兼职律师。

凡有意应聘者,请携带您的简历及其他相关证件至以下地址面试。

地址:济南市经十路14647号澳利集团七楼(经十路与燕子山路交界口西侧)

联系电话:0531-88569956

0531-88569955



戒毒女学员 演出迎“三八”

“今天是个好日子。”7日,山东省女子强制隔离戒毒所内,伴随着喜庆的音乐,12名戒毒女学员身穿靓丽的衣服在舞台上翩翩起舞。这是为了迎接“三八”妇女节,帮教和戒毒学员组织的一场文艺汇演。

本报记者 杜洪雷 摄