

泉眼

热线立法给职能部门戴“金箍”

□本报评论员 葛亮

10日,《济南市12345市民服务热线规定(草案)(调研征求意见稿)》发布,决定以地方立法的形式对热线工作进行规范,这在全国尚属首次。通过立法的形式,来推动市民服务热线运行的常态化、规范化,有利于提高行政效能,提高为民办事的效率。

成立于2008年的济南12345市民服务热线,5年来受理了670多万件市民来电,回复率达到100%,满意率达到98%,在老百姓中形成了较好的口碑。有事就拨12345,服务找政府已成为不少市民的习惯。

市民通过12345来反映问题,说明他们在生产、生活中遇到了难题。他们愿意通过热线来反映,是包含有对政府信任的意思。从为民服务的角度来说,市民反映了这么多的问题,很大程度上能说明,相关部门(单位)的工作有一些做得不到位的地方,还有改进的空间。

单纯从热线办理来说,98%的满意率意味着还有2%的不满意率。虽然其中的原因不能全都归在政府部门身上,但至少说明其中是存在一些问题的。这其中主要有行政效能的问题,包括职责不清、办理热线事项推诿扯皮等;热线事项办

理不积极、不规范问题;一些事项反映多次,仍得不到有效解决等。

这些问题的存在,客观上要求有一个规范化的依据来解决。通过立法的形式,尤其是广泛征求市民意见来制定完善法律,既能广泛吸收民意,让规定有民意基础,也能给职能部门戴一个“金箍”,让其不能再对市民关心的问题不理不睬,大大提高为民服务的水平。

细读调研征求意见稿可以发现,其中对市民关注的问题都有所涉及,例如反映的问题要按期办结;涉及多部门的要确定牵头单位;被重复投诉将

被通报批评等,从办理流程、监督考核等方面进行规定,做到了有的放矢。

12345市民服务热线,一头连着市民,一头连着政府部门,它的效果如何其实也在检验着群众路线是否得到落实。济南通过立法来规范和保障市民服务热线,并且将为民办事的方式、事后监督等通过法律的形式固定下来,其实是践行群众路线的有效途径。希望市民对这一关涉自己切身利益的法律多提意见,让法律更符合实际,更有效。更期待着各部门能以此为契机,抓好做好“纠四风”的工作,把行政效能提到一个更高的层次。

微评济南

“最美路障”成了垃圾桶

◎宋振东:为防止机动车侵占非机动车道,交警部门在历山路上安装了一批花盆式交通隔离墩。笔者近日路过历山路时发现,这些“最美路障”有的竟成了垃圾桶,个别市民路过时顺手将塑料袋、牛奶盒、卫生纸等扔进去,让人看了很不舒服,也不雅观。济南正在争创文明城市,我们市民也应该提高自己的文明素质,爱护城市环境卫生,尊重别人的劳动成果,不要图一时方便,影响了济南的城市形象。

路口发宣传单真危险

◎付秀娟:日前开车到一路口,车还没停稳,一位二十多岁的姑娘就往我车里扔了好几张宣传页。利用短暂的等红灯时间,这位姑娘在车流中来回穿行,真让人为其捏把汗。路口车流量大,红绿灯变换时间也比较快,在这里发宣传页,不仅自身安全有危险,对驾驶员来说也是一种干扰。希望有关部门能对这种行为进行一下管理或规劝,也希望那些派单员能提高自我保护意识,不要到路口去散发单页。

烟头熄灭再扔进垃圾箱

◎陈立新:早晨等公交车时,看到一名乘客将手中正在抽着的多半截香烟随手扔进了垃圾箱。不一会儿一股呛人的浓烟就从垃圾箱里冒出,幸亏一名环卫工及时发现,赶紧将其弄灭。不随地乱扔烟头,不将其扔进垃圾箱,这种做法值得提倡,可扔进去之前应该检查一下是否已经熄灭了。否则点燃了其中的垃圾烧毁垃圾箱,甚至还可能带来安全事故。

说说

拆除违建不能只捏软柿子

□杨曙明

近日,济南市公布了79处拆违名单,各区这几天也积极行动起来,开始对违建进行拆除。拆违不论是对于维护城市形象,还是保护市民合法权益,都是一件大好事。可是,好事必须得办好,起码不能留死角。比如有媒体报道,在此次拆违名单中,位于省城南部的一个曾被屡次曝光的别墅区就没有被纳入,并因此引起了很多市民的质疑。

说起来,这个别墅区也算是一个颇有名气的小区了。近年来,因违建问题,该小区的名字频频见诸报端。有关部门也曾多次下达拆除通知,并做出限期拆除的承诺。可时至今日,违建仍在,承诺落空,政府部门在市民中的公信力更是因此下降,甚至让人产生了拆违也要“拣软柿子捏”的印象。

违建难拆,很多人都知道,尤其是在一个住户只有150户左右而涉及违建的就达140多户的小区。为了证

明自己的“难处”,主管部门也列举了众多理由,比如违建面积都不大,基本都是在业主自己院内,执法人员难进入,违建与房子主体相连难拆除等等。这些理由看似合理,但细一分析却都站不住脚。面积不大难道就不是违建了?盖在自己院内难道就不能拆除了?与房子主体相连难道就分不开了?更重要的是,为什么其他别墅区内的违建可以拆,而这个别墅区的违建却没法拆?难道

是因为盖得太多,法不责众?

法律面前人人平等,拆除违建也得一碗水端平,不能给人留下厚此薄彼的印象。违章建筑都是建在公众利益之上的,既然违章,拆除理所当然。对于违章建筑,必须保持“零容忍”,这就要求执法部门必须以人民利益为重,千万莫要以各种理由为违章建筑开脱,为自己的工作失职开脱。坚决把拆违进行到底,就要让拆违风暴“刮倒”所有违章建筑,不能留下死角。

安泰集团 | ANTAI ESILITE 安泰

主城峰尚, 不同凡“享”

安泰诚品, 一期荣耀封顶! 全新“峰尚”准现房组团, 一万抵五万, 双节钜惠加推!

今年买明年住, 主城生活一网打尽, 珍罕准现房只争朝夕!

1万抵5万

Enjoy unusual urban life

ANTAI ESILITE 生活因此大不同

诚品 尊线

87916777 87918777

投资商: 安泰集团 [国家一级开发资质] 开发商: 山东日泰房地产开发有限公司 项目地址: 王官庄北街[八团路]北邻
 HTTP: WWW.ANTAIJITUAN.COM 整合推广: 广州创鸣共思广告有限公司 销售地址: 济微路30号[试验机厂站南邻]

预售许可证: 济建预许2012528号

本广告一切图片、数据仅供参考, 一切以政府规划批复文件为准, 开发商保留最终解释权。