

不让“93次回复，无一作为”重演

12345热线立法重治“踢皮球”



10日,《济南市12345市民服务热线规定(草案)》(调研征求意见稿)公开征求意见,这意味着全国首个市民服务热线将有法可依。济南市12345市民服务热线2008年开通以来,从受理到审核有一套完整的程序,帮助市民解决困难。督办环节的难点也将通过立法解决,从而提高政府办事效率,推动群众路线实践活动的开展。

纠“四风”在行动

本报记者 陈玮

超过办结时限,工单升级为督办

“我反映的问题,都经过哪些环节,可以得到相关部门的解决呢?”市民服务热线立法,都规范了什么程序?

一位热线工作人员说,比如市民向12345市民服务热线反映问题后,接线员将问题通过热线系统反馈给承办单位。承办单位要在办结时限内将办理结果返回给12345市民服务热线,热线工作人员要对办理结果进行回

访,落实办理情况,最后还要对回访情况进行审核,确保问题真正解决。

“如果出现办理结果回退,超过办结时限以及同一问题多次投诉,工单就会升级为督办。”该热线工作人员说,如果市民咨询问题,热线就根据知识库和公告直接回复,或者与相关部门进行三方连线解答。

目前,济南市12345市民服

务热线得到广大市民的认同,成为市民信任的品牌。去年,济南市市民热线被国家标准化委员会批准为全国唯一的“全民参与社会管理国家级服务标准化示范单位”,济南市12345市民服务热线相关负责人表示,济南市12345市民服务热线在全国有示范性,将热线办理纳入法制化,可以使热线好的经验得到固化,有利于可持续发展。

立法专治多部门扯皮和作假

“热线工作流程,督办环节是一个难点。”据了解,市民服务热线的一整套流程,常在督办环节卡壳。当市民反映的问题,涉及多个部门管理,从而造成多个部门都不管的现象,于是工单频繁回退;此外,相关部门显示“已办结”的工单,在热线人员回访时却发现并未解决,这些就需要热线人员进行督办协调,但是部门之间的相互推诿,给工作带来了相应困难。“有些问题一直投诉,迟迟得不到办理。”

济南市政府督查室(热线办)热线二处处长赵琳曾表示,济南市某区的一条道路上,有个长3米、宽50多厘米、

深达30多厘米的大坑。从今年1月开始,市民连续93次反映此处存在严重安全隐患,希望尽快修补。每一次反映问题,相关单位均答复,“此处已列入道路维修计划,近期辖区道路维修时,一并修复”。直到最近一位市民骑摩托车经过,不慎跌入摔伤身亡,相关单位才迅速将大坑修复。

“立法后,这些问题都有望得到解决。”一位相关部门负责人表示。在征求意见稿中,“承办机关办理热线事项,应当在规定的期限内办结”,“同一热线事项涉及两个或者两个以上机关的,市民热线工作机构可以根据需要确定一个主办机关牵头办理,

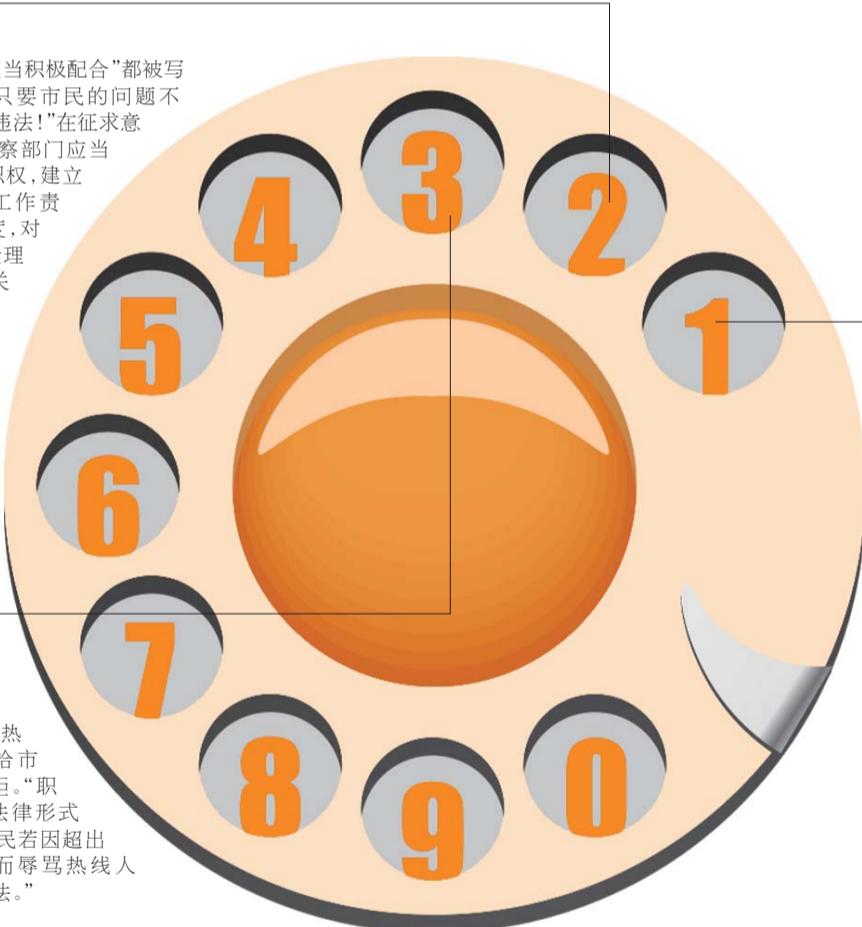
协办机关应当积极配合”都被写进法规。“只要市民的问题不办,那就是违法!”在征求意见稿中,监察部门应当依照法定职权,建立市民热线工作责任追究制度,对市民热线受理和承办机关及其工作人员实施监察,一定程度上也缓解了督办人员的压力。

辱骂热线人员也是违法行为

在征求意见稿中,市民问题投诉三次以上不解决,承办单位推诿扯皮等都将追责。一位不愿透露姓名的市直部门负责办理市民服务热线投诉的工作人员说,单位一直尽力解决市民的诉求,没有推诿扯皮的现象。但是一旦用法律规范下来,市民问题如不解决,会让一些工作人员有紧迫

感。一位相关部门负责人表示,市民热线立法的目的是将市民热线定位在为市民依法行使权利提供法律规定的途径和形式上,让市民有“尚方宝剑”,维护自己的权益。热线立法,有利于规范政府部门服务质量水平,提高政府办事效率。“这是立的为

人民服务法。”同时,热线立法也给市民立了规矩。“职能范围以法律形式确定,有市民若因超出受理范围而辱骂热线人员,也是违法。”



相关链接

征求意见首日不少市民提意见

“办理过程最好能透明”

本报记者 陈玮

《济南市12345市民服务热线规定(草案)》(调研征求意见稿)面向市民征求意见首日,记者从济南市12345市民服务热线获悉,不少市民提出了自己的意见建议,对热线法律化表示认同。有市民表示,立法之后,市民的问题必须要得到解决,让大伙儿心里更踏实。

但有的市民也提出了自己的意见。市民葛先生说,希望对推诿扯皮加大监督和考

核的力度。“有时候咨询个问题,都要几个处室来回折腾,往往会窝一肚子火。”

市民赵先生说,应该要求政府部门反馈信息“追根求源”,不能办的问题要解释透彻。“我多次反映资金补偿的问题,但是相关部门回复不能办的时候,不说原因,态度还很不好。”赵先生说,不求每个问题都能得到办理,但不能解决的至少要说明原因,起码知道政府真正正在为老百姓办事。市民陈女士说,办理过程最好能够公开透明,使群众更便于监

督。

据了解,按照立法法的要求,本次征求意见属于起草单位调研阶段的征求意见。市监察局将充分吸纳市民意见建议,认真修改完善《调研征求意见稿》,听取专家意见,成熟后进入市政府法制机关审查论证修改阶段。市政府法制机关审查通过后,报市政府常务会议正式审议;市政府常务会议通过后,提交市人大常委会审议;市人大常委会审议通过后,报省人大常委会批准后施行。

关于拟注销40家企业

《医疗器械经营企业许可证》的公告

济南市食品药品监督管理局在监督检查中,发现一批已不在经营的经营地址经营且无法联系的医疗器械经营企业。根据《行政许可法》、《医疗器械监督管理条例》、《医疗器械经营企业许可证管理办法》等规定,我局拟注销这40家企业《医疗器械经营企业许可证》,企业名单请登录济南市食品药品监督管理局网站公告公示栏(<http://www.jfdlq.gov.cn/>)查询。

自本公告发布之日起60日内,请相关企业到所在辖区食品药品监督管理局说明情况。逾期我局将依法予以注销。

特此公告。

济南市食品药品监督管理局
2013年9月12日