

12345热线成立五周年座谈会上,市民代表建议

公开办理过程 严防虚报结果

本报9月26日讯(记者 陈玮) 26日,在济南市12345市民服务热线成立五周年座谈会上,几位市民代表对热线的发展提出了建议。对于部门虚报办理结果的问题,有市民建议,可将办理过程公开,接受社会监督。

此前有热线人员反映,热线工作最难的就是督办,相关部门不配合,部门间推诿,导致问题迟迟得不到解决。省人大代表、本报张刚工作室主任张刚表示,有的基层单位接到12345热线转办的问题,甚至会产生抵触情绪,有部

门存在虚报办理结果的现象。

张刚说,市民通过热线反映了93次路面有坑的问题,相关部门均答复列入整修计划,直到有人摔伤身亡相关部门才修复,他对这件事印象深刻。张刚认为,要加大部门办理过程信息公开,尤其加大“未办理”事项的公开力度,增强办理效果,对于部门“已列入办理计划”的回复,要追踪办理情况,督促办理,并公开部门考核分值,把投诉、督办的情况纳入考核范围中。天桥区工人新村南村西社区党总支书记、居委会主任田象霞也认为,

有部门对问题回复很快,但市民对办理结果却不满意。“部门办理过程中要定期曝光,确保问题解决。”

农工民主党济南市委秘书长张连岭表示,对部门办理热线反映的问题,要做好回访制度,尤其涉及市民公共利益的投诉,要

落实办好。“涉及到部门协作的问题难办,主要是体制机制的问题。”济南市人大代表梁凡表示,促进督办问题的解决,要突破部门体制机制瓶颈。山东大学政治学与公共管理学院教授曹现强也表示,部门间的协同机制要进一步加强,加大督办力度,推动部门协同解决问题。

济南市12345市民服务热线有关负责人说,会后将对市民代表的意见分类研究,并给代表们答复。济南市政府秘书长、办公厅党组书记李华贤表示,市民代表的意见体现了对热线的关心和支持,有助于将建议转化为行动。李华贤认为,热线的生命力在于解决问题。“如果一个问题市民反映超过三次,那么对热线就会失去信心,甚至产生反感。”要把问题的解决作为努力的重点。对于热线的发展,李华贤认为,热线还在初步阶段,要不断改革和创新,适应群众满意度,对市民负责。

完善区县分站 缓解12345热线压力

本报记者 陈玮

26日,在济南市12345市民服务热线成立五周年座谈会上,有市民代表表示,可以完善建立各区县的12345热线分站,将市民问题进行分类处理,缓解济南市12345热线的压力。

目前,热线日均受理量6000余件,高峰时达到2万余件,但热线工作人员数量有限,工作压力较大。对此,山东省人大代表张刚表示,可以让区县发挥更大的作用。“我调研过几个区县的工作站,有的很完善,但有的不够完善,市民连书记信箱都不知道在哪儿。”张刚说,让基层的问题在基层解决,不仅可以缓解市民

热线的压力,也能更好地为市民服务。有代表认为,不少市民什么问题都咨询热线,甚至把热线当做出气筒,增加了热线人员的工作量。“可以将市民的咨询分类别转给相应部门解答,减轻热线人员压力。”

不少市民代表认为,12345市民服务热线及时倾听群众呼声,对于缓解社会矛盾有重要意义。张刚表示,可以定期整理热线数据,找到热线反映问题的分布区域,从而确定主要矛盾和规律,征集民意,从根本上解决。山东大学政治学与公共管理学院教授曹现强表示,12345热线工作可以与学术研究相结合,通过数据进行更深层次的分析,为政府决策提供参考。

市体育局局长 今接听12345热线

为深入开展党的群众路线教育实践活动,9月27日上午10:00,济南市体育局局长初伟带领有关人员到12345热线接听市民来电,接受市民关于体育系统“四风问题”及机关

建设、群众体育、竞技体育、体育产业发展等方面的咨询、意见和建议。欢迎市民拨打12345、发送短信(106-3531-12345)、登录济南政府网市长信箱参与。(陈玮)



活动时间: 2013年9月28日—10月8日
官方网址: www.sddfnc.com
活动地点: 山东东方男科医院
注: 新农合、医保不参加优惠



山东东方男科医院

第十届男性健康节

山东东方男科医院作为省内首家专业男科医院,凭借诚信为本的经营方针成为众多男性患者共同的选择。十年间,不断强化内部管理,坚持合理检查、合理用药、合理收费、因病施治,用事实印证着“诚信为本”的承诺。

金秋十月,为给男性朋友提供一个更为规范、更加安全的就诊环境。充分发挥医院先进设备、技术精湛、服务精细之优势,为男性健康领域树立一面全新的旗帜。此次“第十届男性健康节”活动期间,凡到院就诊的男性患者均可享受检查费、部分手术费半价优惠。保证每一个患者,都能享受到山东东方男科的优质服务、真情关怀的同时切实解决“看病难、看病贵”这一问题。

三大惠民举措

三大男科疾病化验费
半价

三大男科经典手术
半价

十三项生殖手术
优惠

活动热线: 0531-82988882 地址: 济南市市中区英雄山路162号

乘车路线: 长途汽车站乘4、35市内乘27、64、65、67、76、88、137、K52、K93路车到“七里山路”站下车路东即是

鲁医广【2013】第07-29-173号