

市政府领导班子、48部门“一把手”与市民交流 “市长热线”成为民意“直通车”

有困难事、麻烦事、委屈事拨打12345市长公开电话,已成为济宁市市民的习惯。15年来,济宁市市长公开电话以细心周到的服务、快捷高效的办结率,成为一条颇具美誉度和影响力的政务服务热线平台。去年5月,市长公开电话又出创新之举:济宁市政府领导班子成员定期接听公开电话,之后48位市政府部门“一把手”也开始定期接听群众来电。这一全新方式,在政府和群众之间开通了“直通车”,解决了大量热点难点问题。

本报记者 姬生辉 本报见习记者 孟杰 通讯员 朱珊珊



市长公开热线电话办公室工作人员正在接听市民来电。本报记者 李岩松 摄

延伸阅读

规范工作机制 提升服务质量

近两年来,济宁市市长公开电话办公室先后将市社会保险事业局、济宁供电公司、市交运集团、市公交公司、市房产交易中心、中山水务公司、华润燃气公司、山东聚源热力有限责任公司和四和热力公司等17家与人民群众生产生活密切相关的企事业单位作为市长公开电话联系点,对工作情况进行安排部署。目前,各联系点承办各类事项达765件,办结率100%。市长公开电话联系点制度的建立,扩大市长公开电话覆盖面,简化了群众来电反映问题的办理环节,承办事项办结时限从原来的7个工作日提前至5个工作日,有不少受理事项实现了当日受理、当日办结、当日回复。

为更加方便群众多种渠道反映诉求,济宁市市长公开电话办公室明确了市长公开电话的工作性质、受理范围、工作原则、工作制度等,尤其对受理记录、分类处理、督查协调、办理反馈、统计归档各环节都重新进行规范,确保受理和办理工作的规范有据。

制定市长公开电话办理工作考核办法,从组织领导、交办受理、办理落实等方面确定考核标准,评分办法,实行了办理工作的量化考核。同时,实行周报告、月通报、季排名的办理工作定期通报制度,每周汇总一周来电情况,每月通报办理结果,每季对工作完成量进行量化排名。

多件“老大难”问题短时解决

回忆起去年5月17日与梅永红市长通话的情景,刘金菊仍难掩激动之情。

刘金菊是兖州小孟镇刘函村一位农民,2011年7月的一场大雨导致家中的三间老屋坍塌,家境贫寒的她想到向政府求助。“村里领导说,可以向民政部门申请危房改造救助补贴,但因不了解政策,一直不知如何申领。”去年5月17日上午10点30分,刘金菊拨通了12345市长公开电话,想询问一下自己是否符合申请补贴的标准。尽管接线人员事先告知,将把热线转接给梅市长,但电话那头传来“您好,我是梅永红”的亲切话语时,刘金菊仍有几分激动。

随后梅永红详细询问了刘金菊家

庭情况和居住现状,并当即表示将安排济宁市民政部门工作人员到其家中实地调查,如情况属实将在三天内办理相关手续。当天下午,兖州市民政局的工作人员实地调查后认定,刘金菊符合申请危房改造救助标准,次日便为她办理了相关手续。随后,两万元的补助款也顺利到位。

组织各级政府领导班子成员,特别是市政府部门单位主要负责人定期接听市长公开电话,是济宁市委、市政府于确定的一项重要工作,也是市长公开电话工作的创新之举。截止今年以来,又将领导班子成员累计接听市长公开电话11人次,现场受理群众来电267件(次)。

“连心线”拉近政府与群众距离

今年年初,根据济宁市主要领导要求,又确定48位市政府部门单位主要负责人参加接听公开电话活动,每周一位领导到市长公开电话现场与市民群众沟通交流,截止目前已,已有46个部门单位主要负责人现场接听了公开电话,受理群众来电488件。

领导干部定期接听群众来电,在政府与群众之间开通“直通车”,实现了政府及其部门单位与人民群众的零距离,有效解决了广大人民群众关心关注的热点难点问题,来电按时办结率达到了100%,回访满意率90%以上。

“活动开展以来,市民群众来电踊跃,不少接话公告点击量达到数百人次以上,有的群众专门等领导接话时拨打电话,建言献策。”济宁市市长公开电话办公室工作人员朱珊珊告诉记者,特别是今年以来,又将领导干部接听公开电话范围扩大到市政府部门单位主要负责人,初步形成了上下贯通、左右到边的接听工作模式。初步统计,截止目前已,参加接听的46个市政府部门单位就出台涉及民生的热点难点问题、便民措施、办事程序800余条。

公开接电内容, 接受社会监督

市长公开电话办公室将领导接听来话及当天受理的由本部门单位承办的事项全部作为“领导接听件”,以督办文件的形式转交承办单位重点办理,办理情况经领导接听及部门领导审核后关后再传市长公开电话办公室。同时,对带有全局性、苗头性的难点问题和影响较大的热点问题,第一时间报请市政府领导阅批,并按领导批示要求进行督办落实,促进了群众反映问题的妥善解决。据了解,年内共督办落实领导批示件292件,解决了老旧小区环境卫生差、城区停车难、空气质量差

及劳动保障办理转移等方面问题。领导干部接听市长公开电话采取开放式的接听方式,主动接受社会各界和新闻媒体的监督。每位市政府领导接听姓名、分管工作、具体时间和受理内容,通过市政府门户网站进行公开预告;市政府部门单位主要负责人接听前也提前一周进行公告,征集群众来话。同时,办理情况由市长公开电话办公室集中回访回复,结果在媒体上公开发布。

中国一汽 **买奔腾 到天虹**

应有尽有 十分满足

一汽欧朗两厢 全情登场

现接受预定...

10

平台

10

安全

10

空间

经典德系平台升级

智能多路况模式切换

同级别独有环抱式车身结构

灵活适用的内部空间

如何开两厢车也能给您以宽敞的行车感受?全新上市的一汽欧朗两厢用全面的均衡的优异品质给出答案。基于德系平台升级的扎实基础,配合同级特有的钻石车身结构,带来更稳定的驾乘感受和出色的安全性;灵活适用的车内空间辅以超乎想象的丰富配置,让您尽享处处精彩的驾乘乐趣!

欧朗 Oley **中国一汽**

济宁天虹一汽奔腾钻石店

东城区4s店: 济宁金宇路59号置成国际往东100米
销售热线: 2980111 2980800

西城区4s店: 济宁市105国道金宇汽配城对过
销售热线: 2779777

二手车置换热线: 13235378172

二级网店:

曲阜直营店 15020777558 邹城直营店 18264738305

邹城安德店 5348808 梁山直营店 18606477752

微山新瑞店 13853762441 微山星月店 3185111

金乡向阳店 15564705888 鱼台鹏华店 6211977

汶上亨运店 7298588 泗水新华店 4258818