



城市良心
热线:96706126

12345市民服务热线每天接听电话过万次,每月有千人致电感谢 她就成天操心“别人家的难事”

在济南,生活中遇到问题想要投诉、咨询,最简单的方式就是拨打12345。在市民反映的问题中,有些能够一次性解决,可遇到一些界定不清的难事时,就需要12345市民服务热线二处处长赵琳来协调解决了。

文/片 本报记者 刘雅菲



赵琳通过电话督办市民投诉的难题。



工作人员在接听热线。

难点问题她来协调解决

从2010年8月到现在,赵琳已经在12345市民服务热线工作了5年,每天面对的就是市民反映疑难问题的催办、督办、突发事件处理。琐碎的工作最初让赵琳不是很适应:“我原来的工作还相对轻松一些,来到热线时,正处于热线的发展期,每天的工作头绪特别多。”说完,赵琳手中的手机又响了,由于要协调很多事务,每天找

她的电话都是一个接着一个。

在赵琳的工作中,与市民关系最近的就是督办。市民拨打12345反映的问题,有些直接就能解决或转到相关职能部门后也能够解决,但还有相当一部分问题,解决起来却没那么简单。“有一些问题是反复反映但是迟迟没有结果,或者是政策界定不明确,这些问题,就是我们督办的重点。”

每天一上班,赵琳就开始忙活着解决“别人家的难事”,到现在她督办过多少事情,已经记不清了。“2013年的时候,很多市民反复反映,荷花路坑洼不平。问题反映了近半年,我们也一直转办,这条路还是老样子。”最后,赵琳通过沟通、协调,联合市纪委行政效能监察室,到历城区召开现场办公会议,这个问题才得到解决。

每周忙7天每天24小时

12345市民服务热线是24小时对市民开放,这也意味着赵琳要24小时都准备好为打进热线的市民服务。“我的手机是从来都不关机的。”赵琳说。

及时处理突发事件,也是赵琳的工作之一。9月19日晚9点40分左右,正在家准备休息的赵琳接到了热线值班班长的电话,从9点半左右开始,很短的时间内热线陆续接到了70多个市民电话,反映在经五纬十二附近闻到了很大的煤气味。这让赵琳迅速进入工作状态,她向

相关负责人汇报情况,然后同市政公用局、槐荫区政府联系,又将这一突发情况汇报到市政府应急办和市委信息处。市民反映的问题传递到了职能部门那里开始得到解决,然后又从职能部门获得最新情况反馈给市民,完成了这一系列的工作,赵琳才可以休息。

像这样的情况有很多,还有一些突发情况发生,在进行协调汇报后,赵琳及她所在的部门还会帮助市民,争取将问题从根儿上解决。

2013年5月,由于开发商施工

的原因,历城区化纤厂自备井供水管道被挖断,致使3000余户居民家中停水。情况发生后,赵琳协调市市政公用局和水务集团,利用送水车送水,并且修复管道。为了让市民以后用上放心的水,赵琳后来又再次进行协调督办,将市民供水管道并入市政供水管网。

在说着这些情况时,赵琳反复在强调:“不光是我要24小时准备工作,这些相关职能部门的工作人员也是24小时工作,他们更辛苦。”

解决了问题就像给自己办成了事

市民想要解决问题的心情都十分迫切,而他们的表达方式有很多种,赵琳说:“我们接线员曾经接到电话,市民反映了问题后表示,如果不解决问题,他就不挂电话。遇到这种情况,我只能一边安抚市民的情绪,一边抓紧时间解决。”

“我特别能理解打进热线的市民的心情,现在每天打进热线的市民有一万人左右,对于热线而言,一名市民的问题可能是万分之一,但是对于这个市民而言,可能就是一件天大的事。”赵琳说。

理解了市民的心情,在进行督

办时,就更多了一股动力。“我们处一共有五名工作人员,每天都会对一些难题进行督办,要是看到自己督办的事情得到了解决,那真的像解决了自己的问题一样兴奋。”

在赵琳刚刚从事热线督办工作的时候,有一些职能部门不太理解,“当时会有单位认为,你们这不是在给我们找事干吗?没有热线的时候,也没有这么多事呀。”赵琳说:“但现在这样的情况已经几乎没有了。我经常会说,其实我目前的工作挺好干的,比以前顺畅多了。”

虽然工作比以前顺畅了,但赵琳的工作中依然会面临一些通过很大努力也无法解决的事,这也让她很困惑:“有一些历史遗留问题,或者各个单位权责交叉比较复杂的问题,处理起来会比较困难,我看到过很多市民,这种问题给他们的生活造成了很大的影响,无法帮他们解决,我也觉得不好受。”

“现在,12345市民服务热线每个月能收到1000个左右的感谢电话,对我们工作人员的工作表示感谢,这让我们觉得不管怎么辛苦都值得了,真挺欣慰的。”赵琳说。

九十岁的老夫妻,退而不休忙坐诊

肋骨摔伤不忘看病,垫付手术费救治病重女孩

“虽然到了年龄,但我们还想干”

“我上学的时候正赶上战争时期,人们生活困难,病人特别多,都看不起病。那段苦难的日子,我一辈子都忘不了。”回忆往事,徐澄感慨万千。陶仲为说,也正是那个艰苦的年代坚定了他们当医生的理想。

陶仲为和徐澄在山东医学院读书时是同班同学,他们走出校门便到了华东军区卫生部重伤治疗医院。1950年,两人被分到山东省立医院,工作至今。

陶仲为作为山东省立医院呼吸科的奠基人,在呼吸疾病的研究和治疗领域有突出贡献。他潜心研究,发现肺心病的并发症除了肺性脑病外还有与其症状相同的低渗血症。这一发现使二十世纪八十年代中国肺心病的治疗水平有了重大突破。徐澄专攻妇科疾病,治疗女性外阴白斑更是她的拿手一绝。

1993年,两人到了退休年龄,医院领导和他们商量退休。“我们都没同意,还能工作啊,爱上这一行,就是一辈子的事情。医生是越老越有经验,我们还想再干。”徐澄说。

每周两个半天门诊

如今,两位九十岁的老人依

山东省立医院知名专家陶仲为和徐澄夫妇,虽然都已是一耄耋之年,但仍然坚守在医疗岗位上。为了给更多人看病,半天的门诊徐澄总是忙到下午,中午常顾不上吃饭。她还垫钱为病人做手术,肋骨摔伤依然坚持上班。

文/片 本报记者 范佳



老两口说想多给病人服务几年。

然坚持坐诊。两人每周都有两个半天的门诊,此外还要肩负查房的工作。虽说只坐诊半天,但为了让更多病人看上病,徐澄总是接诊到下午,经常忙得顾不上吃饭。

因为待人亲切,为病人着想,患者们都亲切地喊徐澄为徐奶奶。“找徐奶奶看病才知道什么叫敬业,早上七点半开始一直把病号看完,我去的那天看到下午四点,中午也没吃饭,我都心

在二三十块钱左右。她会留意患者的经济条件,对于经济拮据的患者,在保证疗效的情况下,尽量开便宜、副作用小的药。

为抢救病人

七天七夜没出诊室

遇到没钱做手术的病人,徐澄常慷慨解囊。有一次,徐澄接诊了一个十四五岁大出血的女孩。女孩痛苦地躺在地上,没有家人朋友陪伴,身上也没有钱。徐澄当即为她垫付手术费做了手术。垫钱为病人做手术的事情还有很多,但徐澄总说:“这是医生应该做的。”

去年,徐澄不慎滑倒,肋骨撞到了墙上。但她惦记着大老远找她看病的病人,没有耽误门诊,由老伴扶着走到单位,坚持坐诊。徐澄说,因为这是她喜欢的事情,便完全投入进去了,直到下了班才记起疼痛。

其实,徐澄的这种敬业精神早在年轻的时候就养成了。上世纪五十年代,徐澄组织医护人员对济南四大片区妇女进行健康排查时,就是没黑没夜地工作。“那时妇女生孩子生得多,得病的几率就大,我一连好几个月都没有回过家。”徐澄说。

陶仲为介绍,上世纪五十年代,徐澄曾经为抢救一名大出血的病人,七天七夜没出诊室,最后成功让病人转危为安。如今,

徐澄依然记得病人的名字。

“那个病人当时休克了,特别危险。我的心全在她的身上,那时候真的是忘了吃饭和睡觉,心都在病人身上。猛一抬头,看到有个人拿着干馒头在敲门,原来是我老伴。”徐澄笑着说。

老有所学

家里最值钱的就是书

采访当天,虽然两位老人都没有门诊和查房任务,但是也急着早点结束去看书学习。“有些病现在国内外都没有解决,我想起来就感觉发愁。”徐澄说。

年轻时,夫妇俩业余时间就喜欢读书。刚解放时,经济拮据的徐澄还曾经卖血买医学书籍。如今,他们的家简直是一座小型图书馆,从客厅到卧室放满了各种医学书籍,书架就占据一整面墙,直到房顶。

“家里最值钱的就是这些书,许多医学杂志从上世纪五十年代一直到今天的都有。有些书和杂志,连医院、图书馆都没有。”徐澄说,从1954年开始实行工分制,有几十元的工资,两人就把攒下来的钱都用来买各种医学书籍。

陶仲为拿出一本原版引进的《肺脏病学》,定价为1024元。“一日不学习,就会落伍的。”陶仲为说,国内和国外医学每天都在进步,不学习是看不好病的。