



# 始终将群众的每一件诉求都当成大事

在莱芜区寨里镇，“12345，服务找政府”已深入人心

记者 元玉飞 通讯员 马悦

“没想到处理得这么快！一个电话，拦河墙就修好了。”济南市莱芜区寨里镇宜山村陈先生指着新修的拦河墙感慨道。今年汛期前，他通过12345热线反映河道洪水倒灌冲走树木的问题，短短数日，镇水利站就完成了修复工程。

这正是寨里镇12345热线“接诉即办”工作机制的生动体现。在寨里镇，“12345，服务找政府”已深入人心，成为党委政府与人民群众之间的重要纽带。

“当时情况紧急，眼看汛期来临，我们必须与时间赛跑。”水利站站长邢大力回忆修复拦河墙时的情景。施工队伍冒酷暑作业，仅用两天就完成了修复，解决了河道洪水倒灌问题。陈先生的满意评价，正是寨里镇12345热线工作成效的最好证明。从接到投诉到解决问题，再到群众点赞，整个过程展现了基层政府为民服务的高效与担当。

不久前，张先生来电反映寨里大集设在主干道存在安全隐患。道路办

负责人张凯介绍：“寨里大集已存在多年，近年来摊贩增多确实带来安全隐患。接到工单后，我们立即联合城管办、执法队、市场监管部门开展联合执法。”每逢农历初三、初八大集日，三部门联合劝说摊主不侵占道路，同时计划在道路沿线安置护栏。

莱芜区寨里镇建立了一套成熟热线工作机制，实行分管负责人、热线受理员和各部门工作人员三级负责制，确保24小时响应率100%。“我们坚持‘当日接诉、当日审核、当日分流’的原则，通过‘每件必问、每天必清、每周汇总、每月通报’的工作方法，确保群众诉求得到及时回应。”寨里镇党委副书记李良睿介绍。

在制度化运作的同时，更注重人性化服务。对于缺乏明确政策依据的诉求，工作人员同样以真心实意帮助群众解决实际问题。“尽管受理事项千头万绪，我们始终将群众的每一件诉求都当成大事。我们将继续健全完善12345热线办理工作制度，制度化与人性化相结合，加强部门联动，做到‘及时回应、专业解答、规范处置’，持续优化服务质量，更好地为群众服务。”李良睿说。

今日E01-E04 ■本版编辑：彭传刚 ■组版：颜莉

新客达标抢2年PLUS会员  
加享超值满减福利

农行京东PLUS联名信用卡



农行京东PLUS联名信用卡

★活动时间：2025年10月1日至2025年12月31日

★活动规则：活动期间首次办理农行信用卡且为京东PLUS联名信用卡的持卡人，核卡后次两个自然月内，使用该卡京东支付交易满3笔，每笔消费满18元，即可获得2年京东PLUS会员（已有会员有效期顺延），活动期间礼品合计1.5万份，数量有限，先到先得，送完即止。



人生可期 农情长伴



中国农业银行  
AGRICULTURAL BANK OF CHINA  
莱芜分行

信用卡  
Credit Card

至高360元  
农行美团联名卡  
美团场景权益随心解锁



农行美团联名卡 美团场景权益随心解锁

•新客达标有机会在以下权益任选其一，可解锁最高价值360元新客礼。

100元现金券 外卖买天减6元  
连减60天 美团月月减10元  
连减12个月 好物1分购

•美团支付任意场景（包括外卖、美食团购、酒店/民宿、美团打车等，“手机充值”除外）订单交易金额大于0.01元有机会享受订单金额随机立减0.01-5元。

•美团支付分期付款，有机会享满200减3元、满300减5元、满500减8元、满800减10元、满1000减15元立减优惠。

•美团大众点评（美团外卖APP选择“美团支付-农行信用卡”付款，每笔订单可用积分抵扣至高10%，至高50元。每1000积分抵扣1元人民币，最低抵扣0.01元。

•无界权益：每月享视频影音会员、咖啡茶饮优惠权益。

•年费：首年免年费，消费满10次免次年年费（主卡分别计次）。主卡580元/年，附属卡300元/年。

\*新客户定义：首次办理并成功发卡的农行信用卡（含2024年12月31日前新户注销的持卡人）且为美团联名卡主卡的客户，详细可咨询银行客服查询。

\*活动时间、名额、具体规则以活动细则为准，活动细则、产品介绍详见农行官网。

\*无界权益由银联卡组织提供，详见“银联卡礼遇”微信小程序-“卡产品专享”-“无界卡”-“无界生活权益”。

农行京东PLUS联名信用卡



人生可期 农情长伴



微信扫码办卡



中国农业银行  
AGRICULTURAL BANK OF CHINA  
莱芜分行

信用卡  
Credit Card