



济南市城乡交通运输局局长周建国接听市民热线，回应百姓诉求：要把群众“心上事”办成“满意事”

文/片 记者 于泊升 李梦瑶
石晟绮 济南报道

局长现场调度 初步形成解决方案

“我所住的社区是新建小区，周边一直没有公交线路，需要步行几百米才能找到公交站台，能不能帮忙协调一下？”上午9时30分，第一通热线电话准时接入，市民王先生的声音带着期待。

当天，济南市城乡交通运输局党组书记、局长周建国带领局领导班子成员、局属事业单位及机关业务处室负责人，济南公交集团相关负责人到达现场，直接受理市民关于交通出行的各类诉求。

在现场，周建国一边听市民诉求，一边在笔记本上记录关键信息，时不时追问细节：“您小区周边有哪些主要道路？平时出行主要前往哪些区域？早晚高峰出行需求集中在哪个时段？”在详细了解情况后，他当即与身旁的济南公交集团有关负责人沟通，商量市民反映的线路优化问题。

热线接听现场，键盘敲击声、电话铃声与沟通交流声交织。面对市民提出的国省干线公路建设、城市道路施工、公交站点设置、网约车合规运营等各类诉求，各处室及相关单位负责人都一一回应。

记者梳理发现，当天热线涵盖城市公共交通、道路建设管理、交通运输执法等多个领域。对于

“您好，这里是济南市12345市民热线，正在接听您来电的是市交通运输局局长，请问您有什么诉求？”11月25日，济南市城乡交通运输局党组书记、局长周建国带队接听热线，让市民“直接与局长对话”，诉求现场听、问题当场办。

►11月25日，济南市城乡交通运输局党组书记、局长周建国带队接听热线。



政策咨询类诉求，工作人员当场予以明确答复；对于需要调查核实的事项，逐一记录在册、明确责任单位和办理时限；对于复杂疑难问题，周建国现场调度相关部门会商，初步形成解决方案。

“以前打热线是跟接线员沟通，现在能直接跟局长和相关职能部门负责人反映，问题说得更清楚，解决起来效率也更高。”市民李先生说。

现场部署立即行动 把群众事办“实”办“好”

“刚才市民反映的网约车相关问题，马上安排有关处室落实，根据实际情况制定方案。”“市民提出的莱芜区公路建设问题，交通运输事业发展中心立即组织人

员落实。”接听结束后，济南市城乡交通运输局立即召开现场办公会，对所有来电诉求进行梳理汇总，“所有现场接听的诉求必须做到‘件件有记录、事事有交办’。要抓好协同管理，提高热线回复的速度和质量。对于能够当场解决的，立即予以回应；对于需要后续跟进的，明确办理时限、责任单位和具体责任人，向来电市民做好解释说明。”周建国说。

市交通运输局的业务处室与局属单位立即行动，将接听记录的诉求分类整理，逐一制定方案。城市道路处针对市民反映的部分道路建设问题，当即奔赴现场；济南交通运输综合行政执法支队对于市民反映的客运车辆问题，立即开展核查处置……

“做好热线工作是打开大门

干交通的根本路径。群众的每一个诉求都是对我们工作的信任和期盼。要把热线办理作为检验工作作风的试金石，确保事事有结果、件件有反馈，把群众反映的事办‘实’办‘好’。”周建国表示。

“问题单”成“任务单” “被动响应”变“主动作为”

这场“一把手”带队接听热线的活动，也是济南市城乡交通运输局热线办理提质增效的一个缩影。

近年来，该局把12345市民热线作为倾听民意、改进工作的重要渠道，通过健全机制、优化流程、精准施策，推动热线办理从“办完事”向“办好事”转变，从“被动响应”向“主动作为”升级。

今年1—10月，该局承办热线5.23万件，同比减少38.74%，服务满意率达98.57%，实现从“办完事”到“办好事”的转变。

这背后，是一系列实打实的治理举措：针对经十路等主干道通行诉求集中的问题，该局将热线“问题清单”转化为改造“任务清单”，通过夜间施工、半幅通行、站点优化等措施，在提升道路品质的同时最大限度减少对市民出行的影响；围绕轨道交通4号线、6号线东段等新线路开通，提前规划建设4.5万个非机动车停车位，目前已完成3万个。

为从根本上减少重复诉求，该局还推动热线办理从“一事一办”向“一类一治”转变。针对市民反映强烈的“马路反复开挖”问题，联合城管、水务、轨道等部门建立协同机制，统筹各类工程施工时序，避免“马路拉链”现象，同时通过线上二维码、社区公告等渠道公开施工信息，邀请市民监督。

“热线接听不是终点，而是改进工作的起点。”周建国告诉记者，下一步，济南市城乡交通运输局将深化与12345热线的联动协作，健全常态化沟通机制，加强诉求数据分析研判，提前排查解决潜在问题，推动热线办理从“接诉即办”向“未诉先办”延伸。同时，优化办理流程，提升办理质效，用更快捷的响应、更务实的举措、更优质的服务，解决好群众出行的“急难愁盼”问题，让交通发展成果更多更好地惠及全体市民。

书香点亮求学路 视力筛查送“睛”彩

壹点公益图书捐赠活动走进五峰山中心小学

文/片 记者 刘桂斌 王倩
赵翠环 燕方屿 济南报道

2000册新书“落户” 五峰山中心小学

上午10点，正值学校大课间，刚刚摆放好的书籍被下课铃召唤而来的孩子们“包围”。一箱箱图书在教学楼前铺展开来，孩子们投去好奇的目光，看看有没有自己喜欢的书籍。

“哇，有《山海经》绘本！”“这个《科普小知识》我最喜欢了，我要提前预订。”孩子们或站或坐，和小伙伴交流着书籍的内容，眼里满是对知识的渴望。

传统文化、红色经典、科普百科……此次捐赠的2000册图书涵盖各类适合小学生的读物。“这些图书种类多样且丰富，将与学校图书室的图书形成互补，帮助孩子们开阔眼界，提高自身知识储备，让孩子们的课外生活更丰富。”五峰山中心小学校长刘振表示。

课间时分，孩子们抱着爱心图书穿梭在校园间，将一本本图



10月26日，由齐鲁晚报·齐鲁壹点、齐鲁晚报志愿者服务中心联合贝视清健康产业集团共同发起的“书香润童心·文脉传华夏”爱心图书捐赠活动，在济南市长清区五峰山中心小学温暖举行。2000册精心遴选的优质图书与一场专业视力筛查，为乡村孩子送去知识与“睛”彩的双重礼物。

书放进阅览室，不少孩子迫不及待地坐在阅览室里看起了书。据了解，这2000册爱心图书在老师的整理后会面向所有学生开放，供孩子们借阅。

专业视力筛查 守护“睛”彩视界

捐赠仪式后，爱心企业贝视清集团工作人员带来了专业的视力检测设备，为乡村学子进行视力检



刚刚摆放好的书籍被下课铃召唤而来的孩子们“包围”。

测，守护孩子们的用眼健康。“孩子，你的视力没问题，但左右眼的度数略有差异，平时要注意坐姿，注意用眼习惯。”工作人员一边记录、一边叮嘱，耐心地帮助学生检测视力。

活动现场，工作人员还为孩子们进行眼部健康检查、色觉检查、眼外肌功能检查等项目，每个孩子都有独立的检测表格，方便后期班主任对学生用眼习惯纠正。

“在学校，孩子们的坐姿和写作业的习惯对眼睛的影响很大，家长和老师都应该着重关注一下。”贝视清集团负责人表示，此次筛查不仅让学校和家长及时了解到孩子们视力状况，后续他们还将为孩子们上好视力保护公益课，指导大家养成良好的用眼习惯。

“原来写字要求的‘一拳一尺一寸’这么管用，以后我一定严格遵守。”小朋友看完报告单，对工作人员笑着说。

今年已为乡村小学 送去6000册爱心图书

用书香照亮孩子们的求学路。本次爱心图书捐赠活动是壹点公益联合贝视清开展的第三场爱心图书捐赠行动，在2个月时间里，“书香润童心·文脉传华夏”图书捐赠行动已经为3所乡村小学送去了共计6000册图书，用实际行动丰富孩子们的课外读物。

“健康与阅读一个都不能少，希望我们精心挑选的图书，能为孩子们打开一扇看世界的窗口，助力书香校园建设；同时，我们也会持续关注孩子们的视力健康。”贝视清健康产业集团董事长王树尚表示。

当天，济南市长清区五峰山派出所民警也来到现场，与五峰山中心小学开展主题党日活动。五峰山派出所所长刘毅表示，在接下来的时间，将发挥警校共建的优势，持续关注校园安全，定期为孩子们开展法治安全教育、反诈宣传等主题活动，共同守护孩子们平安、健康、快乐成长。