

市长公开电话开通运行 10 周年,受理市民来电 35 万件,办结率 96% 内强素质做“有心人”,外树形象搭“连心桥” 12345,一条热线暖民心

■记者 金汝 实习生 陈慎初

心系瑞城事,风雨十载情!

2000 年 7 月 1 日,我市“12345”市长公开电话响起了第一声清脆的铃声。从此,一座连接政府和百姓的“桥梁”建成“通车”。这是全国县(市)级政府中首个开通的市长公开电话。

市长公开电话已走过 10 个春秋,其意义远非几部电话、几个数字那么简单。作为群众诉求渠道,她在瑞安人的社会生活中,默默地履行着公开监督和公共服务职能,并为决策提供依据。

10 年来,市长公开电话受理中心(以下简称受理中心)共受理市民来电 35 万件,办结率 96%;2007 年,受理中心被市文明委评为市级文明服务示范点单位,并相继被温州市政府办公室评为 2008 年和 2009 年度温州市市长专线工作先进单位。

方便、快捷、通畅的沟通渠道能够更好地传达群众的呼声。日前,记者走进受理中心,看到办公室内一片忙碌:热线电话铃声此起彼伏,热线员聚精会神地接听来电,并在来电受理系统中快速记录市民来电信息、来电情况。



市委常委、常务副市长叶建辉接听市长公开电话



市长公开电话受理中心(记者 许良钦)

重民生 顺乎民意见行动

“民生不得褻渎”,受理中心以此为信条,10 年未曾改变。群众在实际生产生活中遇到的困难事、烦心事都是市长公开电话关心、关注的事。不论是偏远乡镇的微弱求助声,还是房前屋后的污水、垃圾,只要是市民反映的问题,市长公开电话都认真处理,及时回复。

近年来,市区范围道路旁机动车停车违法收费问题,长期没有得到有效解决,并有愈演愈烈之势,一直是市民反映突出的问题。2008 年“五一”期间,安阳街道岭下村老人在万松山脚下道路两侧违法收取机动车停车费,市民反映强烈。受理中心立即就此及近年来市区道路旁机动车停车违法收费情况,整理编发简报,引起市委、市政府主要领导的重视。次日,时任市委书记葛益平、市长蒋珍明相继予以批示。随后,叶建辉和蒋良奉等市领导作专题工作部署,由市政府发文,公安等部门联合执法,整治市区范围道路两旁机动车停车违法收费行为。经过一段时间的治理,执法取得明显成效,市民对此纷纷叫好。

去年 9 月 26 日 16 时许,受理

中心接到塘下派出所来电,称当天下午 15 时 14 分接到报警:罗凤东路 220 号门口发现一名出生仅两个多月的弃婴。民警已将其带回派出所,希望受理中心帮助联系福利院。

工作人员马上联系市福利院。但福利院称需要派出所出具证明,并让市民政局分管副局长签字后才能收养。虽然正值双休日,但工作人员马上联系市福利院院长林德祥。他得知情况后,同意先送孩子进入福利院,再补办手续。

经与市民政局分管副局长联系同意,办理相关手续,当晚 18 时 30 分,工作人员回访塘下派出所得知,弃婴已被送往福利院。

据悉,10 年来,受理中心帮助解决该类事件 30 多起。

2009 年 11 月份,一名肾功能衰竭病人打进“12345”,称其自付的 6 万多元医疗费无法领到民政部门大病补助款。经受理中心沟通,交办市民政局后,该投诉引起该局领导的高度重视。当天下午,该局与新型农村合作医疗办公室沟通协调,最终受理了这名病人的大病医疗补助申请。事后,该病人对受理中心感激不已。

重衔接 强化服务提质量

“一二三四五,有事找政府;六七八九十,事事有落实。”这个口号念起来顺溜,做起来却不容易。

10 年来,受理中心始终坚持“以人为本、以民为先”和“群众利益无小事”的理念,以群众的呼声为第一信号,以群众的利益为第一追求、以群众的满意为第一标准,用热线连通千家万户,用真心服务人民群众。

2008 年,市区虹桥南路 8 幢 1 单元一住户无证经营液化气,并在楼梯口养狼犬。狼犬多次咬伤其他住户,严重影响大家的正常生活和人身安全,周边居民反映强烈。

工作人员接到投诉后,立即到实地了解情况。由于犬类管理职能不明确,受理中心与玉海街道办事处积极沟通,最后由办事处牵头,联合有关单位予以彻底解决。

2009 年 10 月 25 日,天成小区 C1 幢一住户向受理中心投诉:环城河上搭建的建筑淤泥排污管破了,从 10 月 22 日开始,每到夜间就发生泄漏,淤泥直接排到河里,泥浆喷射出来。因天成小区跟环城河相

邻,小区内的私家车、花坛树木、护栏等设施及小区环境受到污染。

受理中心工作人员了解详情后,迅速与环城河治理办公室等有关部门联系。很快,环城河治理办公室反馈:已联系了肇事排污单位,排污管道已关闸,下午马上派员检修,并适当清理小区内被污染的花坛树木、护栏。对方还承诺,将加强日常管理,避免此类事件再次发生。工作人员将此情况向投诉人回复,投诉人表示十分满意。

2009 年 10 月,一个电话打进“12345”,对方语气中透出紧急。原来塘下大道某外加工厂一处自来水管爆裂,大水即将冲进厂区,几十吨待加工的铁皮面临被淹的“险境”。而员工联系塘下自来水公司,对方没有接电话。受理中心工作人员几经周折,终于找到塘下水厂负责人,并及时抢修。

类似的情况还有很多——曹村镇西前村排污管施工与移动公司线路冲突,锦湖街道福泉西路卫生死角等,一大批事关市民切身利益问题的解决,受到市民的好评。

抓效能 强化配合提效率

市长公开电话是民心工程,为民办实事是热线的宗旨。如何提高为民办实事的效率,让“12345”成为解决矛盾纠纷的“消防栓”,政府与民众之间的“连心桥”,成为受理中心的头等大事。

受理中心充分发挥“效能直通车”平台作用,加强与市效能办、新闻单位的配合,督促处理有关投诉件,提高办事效率。

市区体育小区顶层违法建设十分严重,小区内共有 30 幢房屋,有 28 幢存在不同程度的违法建筑。住户多次向有关部门举报,但一直未得到有效制止。受理中心到现场核实情况后,与市效能办联合督查,要求规划建设部门迅速提出解决方案。经市规划建设局专题研究后,拆除了近期市民投诉的一批顶层违法建筑,而“历史违章”予以立案查处。此举有效遏制了顶层违法建设蔓延之风。

2007 年 8 月份,受理中心接到飞云江大桥被撞的市民来电后,即向市交通部门领导反映,并第

一时间与瑞安日报等新闻单位联系,引起媒体关注。该事件经新闻媒体报道后,进而引起省、市有关领导的重视,有效推动了市民反映强烈的大桥拥堵”难题的解决。目前大桥拓宽改建工程建设正在组织实施。

受理中心还通过加强督导工作,提高办事效率。违法占地、违法建设一直是市民反映强烈的问题。去年市政府开展“两违”整治活动,受理中心将市民反映的“两违”案件予以整理,并作为“两违”督查工作的一项内容,督促有关部门查处了一大批违法建设案件。

同时,受理中心准确把握动态,对反映突出的投诉件直接配合相关执法部门现场执法。如受理安阳街道笕筲桥小区一啤酒吧排污和一些违法占地、违法建设问题后,受理中心工作人员陪同环保、国土资源等部门执法人员现场取证、谈话,并发放整改通知书,责令其整改,促进问题的有效解决。

练内功 完善机制强素质

市长公开电话承载着市民的期望与厚爱。为做好这项民心工程,受理中心以完善和规范中心运行机制为工作的重中之重,加强职业道德和业务培训,从根本上提高服务质量和效率。

2008 年 10 月 8 日,一套能实现语音服务、电话录音、实时监控、统计分析和“电话黑名单”等功能的呼叫中心系统投入试运行。该系统可对整个呼叫中心各个坐席及呼叫排队情况进行实时监控和事后总结,对工作人员服务技能和服务质量进行监督和评价,对呼入的电话和群众的需求进行统计分析,从而帮助工作人员更好地提供针对性强、品质高的服务,有效改变以往电话设施和服务手段的滞后局面,提高了工作效率。

受理中心还健全工作例会制度,每月下旬定期召开工作例会,及时总结分析每个月的工作运转情况,对工作中遇到群众反映的热点、难点问题及时分析和沟通,务求提高市民来电的办理质量和满意度;落实电话受理目标责任制考核评分办法,严格考核工作态度、办结率等 9 项工作,并参照温州市市长专线的做法,回访来电人,评出

满意件和不满意件,每月对市长公开电话受理情况和有关部门、单位承办市长公开电话书面交办件的情况实行通报。

同时,受理中心加强业务培训,多次举办专题培训会开展职业道德和业务培训,要求工作人员做个“有心人”,拥有“爱心、耐心、虚心、信心、责任心”,共同搭建市长公开电话这一政府与百姓之间的“连心桥”。

作为倾听群众呼声、了解社情民意的重要载体,市领导十分重视市长公开电话工作。近年来,市长陈建明等市领导多次到受理中心视察指导工作。继 2005 年、2007 年开展市领导和有关单位主要负责人接听市长公开电话后,今年受理中心继续邀请市领导和单位负责人接听市长公开电话。

5 月 4 日,市委常委、常务副市长叶建辉接听“12345”,并对反响较大的投诉做出批复。此后的一个多月时间里,相继有 6 位副市长走进受理中心,参与接听市长公开电话活动。目前该活动已受理、处理 122 件市民来电(件),解决了一批市民关注的问题,推进了“转作风优环境”活动的深入开展。