

# 张建国:热线办得好不好,群众说了算

本报9月26日讯(记者 马云云)“我们做了半天工作,老百姓还害怕我们,我们做的是什

么?”26日,在济南市12345热线开通三周年暨集中听取意见座谈会上,济南市委副书记、市长张建国在总结12345热线工作

时作出上述表示。“热线办得好不好,办公厅、秘书长说了不算,只有群众说了才算。群众说好,才是真正办好了。”张建国说,12345热线办得好不好,最终要由市民来评判。他提醒,热线是联系党委、政府

和人民群众的有效渠道,但目前政府还有很多工作没有做好,“不能因为热线工作得到了大家的肯定而沾沾自喜”。“总结12345,要把根本的东西总结好,就是为什么人服务的问题。”张建国说,“为了谁?是为我

们自己升官吗?为了我们自己出政绩吗?我们就是为人民服务。解决了这个问题,各项工作就有办法。我们一些同志犯错误,我看主要是没有解决好这个问题。”他表示,领导干部首先要对群众有敬畏之心。“难道还要群

# “我抓紧时间简单说说”

## 市民代表抢着发言,座谈会延长近一小时

本报记者 马云云

“我来说两句吧”“我抓紧说”……在26日的12345热线开通三周年暨集中听取意见座谈会上,来自各行各业的市民代表畅所欲言。为了能抓住机会,一些代表甚至抢着发言,原定一小时左右的座谈会最终延长了近一个小时。

这些市民代表有的是人大代表,基层政府工作人员,有的是出租车司机、企业负责人,有的是教育工作者,热线受理人员,还有普通市民,他们都曾给12345打过电话。

“大家有什么想法尽管说,你们多说点,我就少说点。”上午9时30分,市民代表刚一落座,济南市委副书记、市长张建国就请市民代表“不要客气”。济南社科院社会所所长、研究员吕荣斌第一个发言,她从创新社会管理的角度对12345的工作

进行了评价并提出建议,这边还没说完,旁边的一些代表已经开始跃跃欲试。

之后,在日本地震中寻亲的市民郑福兴、出租车司机郭泗镇等先后结合个人经历进行发言。转眼间,时钟指向了10时20分,这时,部分市民代表开始“着急”,抢着要发言。绿园供热公司董事长、总经理刘伟发言一结束,人大代表梁凡与青年公园办事处副主任吴云霞同时开口说话,梁凡发言结束后,济南市康桥培训中心主任权威赶紧插空,“我抓紧时间简单说,把时间让给其他代表。”之后,吴云霞再一次想开口,又与人大代表张宝军“撞车”。

每位市民代表发言时,张建国都认真聆听,所有代表发言结束后,已经接近11时,座谈会结束时已是11时15分,比原定时间延长了近一个小时。



市民代表、市人大代表张宝军在发言。本报记者 马云云 摄

### 12345集中一周 请市民提意见

本报9月26日讯(记者 马云云)为进一步提高办理质量和服务水平,从26日起,济南市热线办将集中一周时间开展征求意见活动,听取市民对热线工作的意见和建议。您对12345有哪些话要说?有哪些好点子?可以通过拨打12345、发送短信(106-3531-12345)或登录济南政府网(<http://www.jinan.gov.cn>)等方式说说。

### 12345三年受理 来电来信300万个

本报9月26日讯(记者 马云云)26日,济南市12345市民服务热线迎来三周岁生日。自2008年9月26日开通以来,12345共受理市民来电、来信、短信300余万个。

热线起初设计30个坐席,但由于来电数量不断加大,如今已扩容至60个。截至今年9月24日,热线共受理市民来电、来信、短信300余万个,呼出电话160余万个,拨打回访电话37万个。尤其是进入2011年后,日均受理量突破4000件,高峰时达到2万余件,回复率100%,群众满意98%。

济南市市直部门及各县(市)区相关负责人是这里的“常客”。截至目前,已有市建委、公安局、卫生局、工商局、城管执法局、槐荫区等52家单位主要负责人带领有关单位,处室负责人到12345热线接听电话,现场为市民解答问题。

济南市监察局制定了热线工作责任追究办法,将热线工作纳入年终综合考评,定期对各承办单位热线工作进行监督检查,查找办理工作中存在的问题。去年9月,12家单位和47名个人就曾因处理不力被通报。

顾家家居 KUKA 沙发 软床 KUKA

# 顾家家居 | 沙发 | 软床 | KUKA 沙发

## King's Feast



30年品质传承 7天国庆狂欢  
活动时间:10月1日-7日

## 顾家家居“赢”国庆 全国1500家专卖店邀您共赴盛宴

### 国庆特价

- |                    |           |           |
|--------------------|-----------|-----------|
| 顾家沙发: 3单+躺         | 原价:12200元 | 特价: 6680元 |
| 1无+3单+躺+茶几+茶几      | 原价:23520元 | 特价:13999元 |
| KUKA沙发: 全皮沙发 1+2+3 | 原价:45800元 | 特价:29800元 |
| 全皮沙发 2+3+躺         | 原价:29600元 | 特价:18600元 |
| 顾家软床: 床+床垫         | 原价:13240元 | 特价: 7999元 |
| 床+床垫               | 原价:15648元 | 特价: 9699元 |

### 定金翻倍

交100抵300元,并可获赠VIP贵宾卡一张,享受贵宾待遇。

### 预定有礼

即日起凭报纸到店预定款式签单时有好礼相送。

- |                |          |
|----------------|----------|
| 顾家沙发: 红星美凯龙店一楼 | 55530177 |
| 银座家居北园店四楼      | 83160158 |
| 欧亚达北园店一楼       | 67727688 |
| 居然之家槐荫店一楼      | 58881089 |
| 居然之家北园店三楼      | 55592823 |

- |                    |          |
|--------------------|----------|
| KUKA沙发 银座家居中心店西厅一楼 | 55559508 |
| 银座家居燕山店东厅          | 55587128 |
| 顾家软床 银座家居北园店四楼     | 83160312 |
| 银座家居燕山店东厅          | 55587127 |