

# 12345现场督办有时都“不好使”

## 专家建议加大热线办理考核分值,规范政府部门行为



济南要为12345热线立法的消息传出后,引起了社会的广泛关注。市民一个电话打到12345,到问题最终解决,其中经历了怎样的过程?问题如果得不到解决,又该如何监督考核?立法能解决督办难题吗?记者12日进行了采访。

### 纠“四风”在行动

本报记者 陈玮



### 转办不了督办,督办不成上报纪检

“您好,您对办理结果满意吗?对部门工作人员态度满意吗?”12日,在12345市民服务热线回访处,热线工作人员正在对相关部门的办理情况进行回访,确定市民是否满意。“如果确定

是承办单位的责任,市民对办理结果不满意,就回退给承办单位,必要时会升级督办,直到市民满意为止。”工作人员说。

“部门相互推诿,或确定承办单位责任却回退工单,这样

的情况就要转到督办处协调解决。”热线督办处相关负责人说,难以解决的问题都会转到督办处,然后找涉及部门协调。“前几天刚解决了一个关于大观园占道经营的,涉及多

个部门,我们就把街道办事处和城管部门办事人员叫到一起,现场进行督办。”该负责人说,如果问题长期难以解决,会上报市纪委相关部门,协调拿出解决方案。

相关链接

### 12345热线立法已收集建议102条

本报记者 陈玮

12日,记者从12345市民服务热线获悉,9月11日开始,热线立法征求市民意见以来,受到社会广泛关注,截至12日17时,12345热线短信、电话及信箱平台共受理市民相关意见、建议102条。

不少市民赞同热线立法,表示这样解决市民问题就有了保障,可以有效避免部门推诿扯皮现象发生,提高为民办事效率。同时,有市民也对立法提出了建议。市民蒋先生表示,问题迟迟得不到解决的,应对职能部门实行问责制,对于处理不彻底的问题落实到人,热线形成资料进行上报并督促解决。记者在热线回访处看到,一个工单相关部门记录为“市民满意”,热线工作人员回访,该市民却表示“不满意”。市民徐先生表示,建议针对职能部门造假回复的,要严肃处理并曝光职能部门的行为。

### 市民服务热线5年受理670万件

本报记者 陈玮

12345市民服务热线成立于2008年9月,5年来,共受理市民来电(短信、市长信箱)670多万件,办结率达97%,回复率100%,满意率98%。

不过,热线还存在一些亟待解决的问题。一是热线受理范围需要准确定位。实际工作中,除政府职责内的事项外,还涉及大量政府职责外的联动事项,容易出现职责不清、办理热线事项推诿扯皮等问题。二是热线事项办理还存在不积极、不规范的问题,一些事项反映多次得不到有效解决。三是热线工作机制和办理流程需要在总结实践经验的基础上科学设定,保证热线运行常态化、规范化。

### 每天二三十个督办单,八至十个要现场督办

“最难解决的就是部门之间互相推诿。”热线督办处一工作人员说,督办处一天会接二三十个转来的单子,有的可以跟相关部门负责人协商解决,其中八至十个要现场督办。

“其实很简单的事,但是

都推来推去。”这位工作人员回忆,市民反映一条路污水外溢,经过检查确定是管道损坏。当地政府部门表示是相关部门施工损坏了管道,应由他们修补,而这个部门却不承认是他们的责任,工

单多次回退。“其实就是七八米的管道,疏通一下就好了,但就是都不解决。”经过热线人员现场协调,最后由相关部门进行修理疏通。

该工作人员承认,督办人员的协调有一定困难,复杂问

题的解决至少要用两天。“还有就是相关部门不配合。”该工作人员说,现场督办需要涉及部门都到场,但是有些人就以“办不了”为由,不接受协调。“我们主要是协调部门,力度也有限。”

### 超期办理要扣分,热线立法或推政府改革

部门超期办理,一次性办结率低,都要扣分。”热线办负责统计,结果按照比例纳入行风评议结果。此外,每月汇总的热线主要问题都会报送济南市主要负责人,6月17日,市委书记王敏对近一段私搭乱建现象批示,要求有关部门负责,防止此风蔓延。对长期难以解决的问题,市

纪委等相关部门会出面协调。热线督办处相关人员说,一个刚开发的小区,住户上千,但因质量不好,惹得百姓不满,不交物业费,欠水费80余万元。先后进行了现场督办和媒体督办,但仍未解决。“最终由纪委出面,召开协调会,决定物业先付给水务部门20万元,剩下的采用分期付款

的方式还清,问题才得到解决。”山东大学政治学与公共管理学院教授曹现强说,目前市民反映的问题得不到有效解决,是热线督办存在的最大问题。“但立法之后,不解决不办事就要追责,热线人员在协调的时候力度就会加大。”曹现强说,立法之后,还应加大

热线办理考核分值,规范政府部门行为。

“热线立法在全国有示范性的作用,在一定程度上推进转变政府职能,找准改革方向。”曹现强说,目前各级政府发展压力大,热线立法,让政府关注经济指标的同时,不能忽略为群众办事,推进向服务型政府转变。

## 济南电视台举办的“乐生活,免费妇检”迎来节前就诊小高峰

# 姐妹们:节前妇检,你做了吗?

中秋将至,不少市民为了图安心度过这个来之不易的中秋小长假,纷纷提前做起了“健康计划”。据悉,在由济南电视台举办的“乐生活”活动现场记者就发现一种现象:一对对来免费妇检的姐妹们还现场买起了活动宣传员,这是怎么回事呢?

### 热心姐妹来妇检,活动现场免费当起宣传员

“这次活动我们姐妹俩真是来对了!”说这话的正是姐妹俩闺蜜(化名),她们向记者道,“还是姐姐前两天从报纸上看到的济南电视台举办的‘女人有健康,乐享新生活’活动,并偷偷拨打了80969999热线给我报了名。这不,马上就要过中秋了,姐姐说好不容易过个节,我们俩应该借势



众多姐妹纷纷来参加乐生活免费妇检活动

下自己。于是我们姐妹俩一大早就来到了活动举办单位——位于八一立交西的济南妇科医院。”

做完检查,姐妹俩还返回现场当起了“宣传员”。姐姐对此向记者道,“从进门开始我们就在导医的陪同下做检查、做化验,直到临走时导医还亲切地把我们送到医院门口,以前在其它医院我是从来享受过这么周到的服务,特别是专家给我们姐妹俩

还讲解的那么细致,就连我平时特别挑剔的妹妹对此也是赞不绝口!”

### 节前检查,给假期买份健康险

近年来,在节假日前给亲朋好友和自己送健康早已成为时尚。可有些人却认为有病才需要到医院看病,健康体检没必要。

其实不然,济南妇科医院专家对此说,很多妇科疾病在早期是没有任何症状的,当病人自己觉得不舒服或身体有反应的时候,很多疾病已经错过了最好的治疗时机,然而定期妇检却是发现妇科疾病的好方法。

当然,专业的妇检离不开先进的诊疗设备及精湛的医疗技术,为此,医院先后引进了德国Wolf腹腔镜、电子阴道镜等百余台医疗专业设备,并开展了“亲·无忧标准人流术、亲·无忧一站式诊疗系统”等多项妇科高精尖微创手术,再加上医院一流的人性化服务,深受广大女性青睐。在此,济南妇科医院专家作出保证,医院始终低价不降质,确保每位女性在中秋小长假期间都能享受到优质高效的就诊服务。

微信关注即可拥有随身女医生及健康大讲堂



### 特别关注

济南电视台主持人 魏大伟

### 妇科疾病高发年轻女性定期妇检忽视不得

据济南妇科医院孔亚红院长介绍,从目前参加活动的统计情况来看,约半数以上都属于不同程度的妇科疾病。对此,济南电视台著名主持人原文红指出,妇科疾病会让自己的身体从中受害,女性朋友万不可忽视妇检的重要性。

而济南电视台主办的“女人有健康,乐享新生活”活动(乐活1,19项免费妇检;乐活2,妇科诊疗6折优惠;乐活3,安全解除意外怀孕;乐活4,妇科微创手术最高减免1000元)正是针对女性常见妇科疾病专门开展的,通过专业妇检及个性化诊断治疗,快速排除妇科疾病。活动免费预约热线:80969999