

# 从热线民声 听问政呼声

王开青

多年来，青岛市 12345 热线积极发挥“听民声、传民意、解民忧”的功能，回答和解决了很多市民的疑难问题，很接地气，深受老百姓的欢迎。建议对老百姓反映的问题及时把脉，提出对策，有效解决老百姓关心的衣、食、住、行、医、教、养等事关百姓切身利益的问题。

## 一、让 12345 热线真正成为了解民情的渠道

这些年来，虽然网络十分发达，年轻有文化的市民会利用网路等手段和方式提出意见建议，但是多数的市民愿意通过拨打 12345 热线咨询问题、表达诉求、提出意见建议。12345 热线通过市民的“小声音”，能够汇总、梳理、总结提升出城市建设、城市管理、政府服务等方面的情况，为解决“大问题”提供了依据。建议 12345 热线在今后的工作中能够将市民的问题和意见建议刨根问底、分类归纳、定期分析，建立台账，并通过召开市民代表座谈会的方式开展政民互动，将形成的对策建议请市民评估和评议，这样在解决市民呼声中更有针对性和实际意义。另外，热线应建立定期走访、联系市民代表制度，走出去，听取市民的意见建议，介绍 12345 热线程序，增强广大市民的认知度。再次，采取奖励机制，给提意见建议多的市民和质量较高的意见建议给予奖励，通过热线渠道，调动广大市民参政议政、监督政府的积极性。

## 二、让 12345 热线成为排民忧、解民难的平台

12345 热线是在受理和办理群众诉求、解决实际问题中实现自己的价值，市民通过拨打 12345 反映的问题可以很快得到解决，市民有不明白的问题可以通过 12345 热线得到解答，市民的困惑可以通过 12345 热

线得到释放。建议 12345 热线：一是建立受理、办理工作机制，规定老百姓咨询的事项多少工作日可给予答复，老百姓反映的问题多少工作日可给予解决，并尽快办理，减少老百姓的等待时间。二是建立考核奖惩机制，对解决问题快、质量高的责任部门和单位给予奖励，对无理由推脱、长期不解决问题的部门和单位给予全市批评通报。三是建立优秀案例刊登机制。通过报纸、电视、广播等新闻媒体在全市宣传办理质量高的案例，提升 12345 热线在全社会的服务形象。

### 三、让 12345 热线成为引导市民的扩音器

近年来，12345 热线都是通过被动受理向老百姓讲解政策和宣传部门工作职能，老百姓有很多信息也是通过拨打 12345 获取，但是这种被动的宣传引导往往发挥作用有限，覆盖面也不够宽广，传播速度也满足不了市民需求，建议 12345 热线与网络相连，并通过互联网高科技手段对青岛市突发事件、灾害天气、路况信息、最新政策、工作动态等及时发声，让政府的一些信息通过热线这个“扩音器”第一时间发出准确声音、正面声音、共鸣声音，讲清政策、还原事件真相、传递有效信息，最大限度的在青岛市市民当中聚集正能量，让广大市民知道政府在想什么、做什么，以得到广大市民的拥护和支持。

热线听民声、接地气、办实事、聚能量。政务服务在提速，热线应该跟上形势发展要求和市民意愿，不断地创新发展、升级提速，切实成为新形势下老百姓与政府之间的连心桥和温馨线，并且在解决老百姓困难问题当中树立其良好的政府形象。