

市长热线 12345  
中国地市报优秀栏目二等奖

聆听您的呼声与建议

# 雷厉风行 倾尽全力 为民解忧

——记平桥区督察局市长热线办



交流办案心得体会



接听并记录来电反映情况

记者 曾宪科  
见习记者 王洋 马依帆

## 雷厉风行 倾尽全力解民忧

春节将至,拖欠工程款,索要不回是最让人烦心的事情。日前,平桥创新工程公司的孔祥辉在平桥区督察局市长热线办的帮助下,要回了肖王乡计生所已经拖欠3年之久的工程款。当这63000元欠款确保归还之后,孔祥辉激动不已。他万万没有想到自己辛苦索要3年无果的欠款这么快就要到了,当初抱着试试看的心里拨通了一个电话,竟然真的帮助自己解了燃眉之急。“平桥区督察局市长热线办真是一个为咱老百姓办实事的地方啊!”孔祥辉说,这句话是他实实在在的感谢和发自内心的表达。

2012年12月,市民唐成致电市长热线办反映震雷山湿地公园附近河道里有十几条电船和电网日夜在两河口流域电鱼,非法捕鱼严重破坏了湿地公园的生态环境。自然生态环境是宜居城市、山水信阳的发展之本,平桥区督察局市长热线办接到这起交办件后,积极协调平桥区市政管理局、平桥区水利局调查此事。确认情况属实之后,信阳市、平桥区两级水利部门立即对违法捕鱼情况进行整治,有效打击和遏制了两河口流域的非法捕鱼现象,并积极建立长效管理机制,维护震雷山湿地公园的生态平衡,给广大市民一个交代。

这两件事只是平桥区督察局市长热线办成立一年多以来工作成果的一个缩影。市长热线和市长信箱交办件和群众来电1638件,100%有效办结,98%的群众满意率,4期《市长热线简报》,这是平桥区督察局热线办2012年一年来辛勤耕耘的工作成果。他们的工作及时回应群众急切反映的热点、难点问题,有效化解了

群众的合理诉求,进一步强化了市长热线的保障工作。城市管理、农村问题、人事社保、交通问题、土地管理、环保问题……经他们协调处理的民生问题涉及方方面面。雷厉风行的工作态度、倾尽全力的工作热忱、为民解忧的工作目标就是对他们最好的诠释。

## 创新工作 竭尽所能为民生

2011年年底,平桥区整合区委办公室督查职能、区政府办公室督查职能、区纪委优化环境领导小组办公室职能以及区行政效能中心职能,成立了平桥区督察局。督察局的职能范围之一就是直接负责市长热线的督办和上报。2012年1月,为进一步规范和加强督查工作,改进督查工作方法,平桥区委、平桥区人民政府下发通知,开始在全区范围内实行“三级”督查令制度。其中,市长热线所反映的问题也被列入“三级”督查令的适用范围。因此,由平桥区督察局分管的市长热线不论是接听热线到协调办理,还是再到督办回访,无疑能够让老百姓从接听热线到协调办理,还是再到督办回访,无疑能够让老百姓所反映的方方面面的问题得到更有效的解决和更迅速的落实。

严谨办案程序和流程是平桥区督察局市长热线办办理市民来电、竭尽所能服务民生的重要武器。平桥区督察局市长热线办有着一套严密的热线办理运行程序。对于市长信箱及市长热线的交办件会先呈给平桥区区长阅批,然后交由有关单位办理,接着就是调查核实、查实处理,并且办理结果需要以文件的形式上报,呈送平桥区区长阅签,最后再立卷归档。需要强调的是,在整个办件的过程中,平桥区督察局可以运用自身的职能督查、回访处理结果。而对于那些办理结果不详或者办理结果敷衍了事的热线件,督察局有权要求有关单位重新办理,直到给予热线致电人一

个满意的结果为止。

为更好地帮助老百姓解决实际问题,平桥区督察局市长热线办也对民生热线工作投入了大量的精力,进行了很多创新。在办公地点室外设置LED屏,滚动播放热线办理电话和办理情况,加强热线办理方式的对外宣传,开通8912345民生热线,公布投诉电话,并且在平桥新闻网和《精彩平桥》报纸上设立专栏,公开办理结果,接受广大群众的监督。让平桥区的老百姓只要碰到问题就能够想到平桥区督察局市长热线办,也能够最大程度地解老百姓的燃眉之急,更好地为他们办实事、办实事。

## 春风细雨 耐心细致解矛盾

“喂,您好,这里是平桥区督察局市长热线办,之前你申请给母亲办低保的问题已经解决,请问您还满意吗?”“很满意,谢谢你们。”2月1日,在平桥区督察局市长热线办公室内,工作人员刘春燕正在对两庙村村民齐先生所反映的问题进行回访,听到群众“满意”的答复,刘春燕也觉得心里暖融融的。

像这样拨打回访电话、接听热线、交办件就是刘春燕和同事们的日常工作,看似简单,却需要很大的耐心,去年刚参加工作的刘春燕也曾低估过这项工作的复杂性,“刚开始只觉得是给群众办事,是一件很有意义的事情,凭着一腔热情肯定能做好,而且不就是接听电话嘛,我觉得很简单。”刘春燕说,但是几天的工作下来,却发现自己怎么连电话也不会接了,“有的群众对我们工作不理解,一上来就是发泄情绪,把我们当成‘出气筒’,我在电话那头都不知道说什么好。”

时间长了,刘春燕才知道要做好这项工作也要讲究“艺术”。首先是要学会倾听,刘春燕告诉记者,在2012年的热线接听中,

醉酒、泄愤、谩骂电话有103个,接到这样的电话她和同事都会觉得委屈,但是相对于1453个有效接听来说,比例还是很小的,群众不来电则以,来电的大部分还是有实际困难需要帮忙解决,将心比心也就能理解了。其次是要快速记录,在刘春燕的桌子上,放着一摞热线电话登记表,上面整洁而详细地记录着来电人的姓名、单位或住址、联系电话以及反映问题,一边倾听一边记录真的是项“技术活”。而对于刘春燕和她的同事来说,最重要的还是帮助群众解决好反映的问题,这就需要他们与不同部门进行沟通,刘春燕说,除去接听热线,每天她光拨打电话少则一二十,多则五六十,因为一个问题有时候涉及多个单位、部门,需要协调甚至是现场沟通。

如今,刘春燕已经熟练掌握接听热线、交办件的工作。“铃铃……”采访中热线电话响起,刘春燕快速准备好纸笔,拿起话筒,记录着群众反映的问题,原来是市民黄女士的工资被拖欠,放下电话,刘春燕赶紧拨打了人社局劳动监察大队的电话进行沟通,整个过程有条不紊,短短几分钟时间,群众反映的问题已经在解决之中了。

## 记者手记

8912345.3772020.3785008,三部简单的电话,“您好,这里是平桥区督察局市长热线办……”一句简单的开场白,却在一年之中为群众解决了1000多件难题。这是一项“只闻其声,不见其人”的工作,简单的是一通来电,不简单的是他们背后的默默付出,需要的是严谨的制度保障、无限的耐心理解、良好的沟通协调,更需要他们踏踏实实为老百姓办实事的热忱。

市长热线  
12345



## 管道损坏致停水 及时维修促供水

市民何女士反映,沁河区大拱桥居民小区近期经常停水,影响居民正常生活,多次反映无人维修,请求相关部门帮助解决。

接电后,市长热线办公室立即安排市城管执法局(电话:6381234)办理。经查,情况属实。该处由于内河治理,于1月4日和1月9日两次施工挖坏供水管道。供水公司现已对管道进行了维修,恢复了正常供水。经回访,反映人对此结果表示满意。

## 户口四年无着落 部门督促得办理

平桥区居民张先生反映,其子的户口于2009年由固始县城郊乡派出所迁入平桥区平昌关派出所,然而至今仍未办理落实,导致其子只有身份证,而没有户籍,请求相关部门帮助解决。

接电后,市长热线办公室立即安排市公安局(电话:6520119)办理。经市公安局治安支队查询《河南省人口信息管理系统》,张先生之子的户口于2008年12月22日从固始县迁出后去向不明,平昌关镇户籍没有其子的人口记录,2008年年底至2009年户籍迁移档案中也无其子迁往平昌关镇的迁移证。目前,市公安局治安支队已协调固始县公安局,拟将其子的户口落户于固始城郊派出所。经回访,张先生对此结果表示满意。

(值班记者 曾宪科)

## 罗山县庙仙籍在外成功人士 陈圣运爱心献家乡

信阳消息(何铸 吴鹏)2月3日,正值农历小年,罗山县庙仙籍在外创业成功人士陈圣运在乡、村干部的陪同下,冒雨来到家乡熊林村,深入上元、下元、陈家套、朱湾、立湾、鲁寨组看望慰问了6户困难群众,并分别为他们送去1000元至2000元不等的慰问金。

陈圣运是庙仙乡熊林村立湾组人,多年在外创业,从事自来水安装,现资产达2000余万元。他致富不忘家乡人,自2009年以来,累计出资达40余万元,先后为家乡熊林村新建万方大塘1口,整修万方大塘3口,打百米深抗旱机井1眼,配套线路1000米,修建长80米、高20米电灌站机台1座,解决了朱湾、立湾、陈家套、鲁寨4组78户群众吃水难和300亩农业灌溉用水困难;修建村部至立湾砂石路2公里,解决了立湾、朱湾、熊林3个组群众出行难问题。他资助家乡公益事业、扶贫济困的义举,受到当地群众的交口称赞。