**长春市长公开电话—热线连心**

**【导语】这两天，中国驻美大使秦刚的一段演讲视频火了，他以长春的市长热线为例，解答了中国共产党执政为什么能够得到老百姓的高度拥护，引得众多网友纷纷点赞，也让这部已经连续工作了22 年的热线，成为了国内外关注的热点。**

**【同期】中国驻美大使 秦刚：（中国民众对共产党执政的满意度，过去十年民调显示，每年都保持在90%以上。中国东北一个省会城市长春，连续22年开通市长热线电话，一年365天、一天24小时从未间断，市民给予的满意率始终保持在90％以上。）**

**【正文】长春市长公开电话成立于1999年，电话号码是12345，大家更习惯叫它市长热线。作为全国最早设立的市长热线之一，这部电话为何能收获如此之高的群众满意率呢？带着这个问题，记者来到了市长热线办公室。**

**【现场】长春市长公开电话热线组班长 白陶：（面对各行各业的人员，我们的工作人员应该热心服务，熟悉政策法规。反映的问题我们都要想尽办法尽快解决。）**

**【正文】长春市宝丰阁壹号院小区后侧有一条无名路，近年来道路两侧的停车泊位数量难以满足需求，附近居民停车难、堵车更是常事。**

**【同期】宝丰阁一号院小区 居民：（以前这一溜停满了，边上还停一溜，车都过不去，抢车位总干起来，我都干两仗了。）**

**【正文】居民们拨打了市长热线，热线办公室在核实情况时发现，道路静态管理涉及街道、城管、交管等多个部门，于是市长热线向属地街道发出工作通知，要求街道牵头解决此事。**

**【同期】长春市南关区明珠街道办事处城建科 王吉伟：（我们作为属地街道进行“吹哨”，把消防、住建、执法、交警叫到此处，用三天的时间对违停的车辆、路标、道上的垃圾进行彻底地根治。）**

**【同期】宝丰阁一号院小区 居民：（都给解决了，你瞅现在，非常通畅了。）**

**【同期】记者：（如果有些问题解决不了的话会怎么办呢？）**

**【同期】长春市南关区明珠街道办事处城建科 王吉伟：（我们接到件必须解决，因为不解决会有督导问责。）**

**【正文】就在记者采访的过程中，市长热线接到了一个市民反应的情况，说在蔚山路有一口路面井的井盖丢失，给过往的行人带来了安全隐患。热线办公室工作人员立即赶到现场查看。**

**【现场】长春市长公开电话办公室工作人员 于庆辉：（你们马上派人过来看一下是不是你们的井。）**

**【同期】长春市长公开电话办公室工作人员 于庆辉：（联系了水务集团、通讯公司，但是都表示不是他们的井，又联系了供电公司才找到权属单位，马上到现场进行处理。）**

**【同期】附近居民：（下午这块就已经装上了，还是12345办事效率特别高。）**

**【正文】从接听到受理、到交办，再到督办、回复，每一个打进来的电话都会得到妥善处置。目前，长春市长热线已累计接听电话1000多万次，总体受理量超过900万件，推动解决历史遗留难题300多个，数次全国市长热线服务效能明查暗访活动中综合服务质量全国前两名。如今，“12345，有事找政府”已经成为了在老百姓中广为流传的一句顺口溜。**

**【同期】长春市民：（我的小孙子都知道，有一天他自己在唱12345，不唱上山打老虎了，直接唱有事找政府。）**

**【同期】长春市民：（问社保、问退休的事，回复得可好了，你说吃喝拉撒、柴米油盐、啥不管，啥都管。）**

**【同期】长春市民：（我就信任它（市长热线），有主心骨。）**

**【同期】长春市民：（真拿咱百姓的事当回事。）**

**【同期】长春市长公开电话办理处处长 苏再利：（畅通民意、知晓民情、解决民难，如果没处理好，没有达到群众满意的效果，我们会要求责任单位再次办理，必须做到事事有着落、件件有回音。因为这部电话另外一端，连着是老百姓的心。）**