

12345 有事找政府

典型案例

SHIZHANG GONGKAI DIANHUA

市长公开电话

葛怀虎 著

实用技法

常用辞语

安徽人民出版社

shizhang Gongkai Dianhu

葛怀虎
著

市长公开电话

典型案例

实用

江苏工业学院图书馆
藏书章

安徽人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

市长公开电话/葛怀虎著

—合肥:安徽人民出版社,2003.9

ISBN 7-212-02267-5

I. 市...

II. 葛...

III. 信访工作—中国

IV. D632.8

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 080486 号

市长公开电话

葛怀虎 著

出版发行:安徽人民出版社

地 址:合肥市金寨路 381 号九州大厦 邮编:230063

发 行 部:0551-2833066 0551-2833099(传真)

编 辑 部:0551-2652571 joywilliam@163.com(E-mail)

经 销:新华书店

制 版:合肥市中旭制版有限责任公司

印 刷:合肥中德印刷培训中心印刷厂

开 本:787×1092 毫米 1/16 印张:18.75 字数:280 千

版 次:2003 年 9 月第 1 版 2003 年 9 月第 1 次印刷

标准书号:ISBN 7-212-02267-5/D·383

定 价:33.00 元

印 数:00001-03000 册

本版图书凡印刷、装订错误可及时向承印厂调换



1 2 3 4 5 有事找政府

目 录

解读市长公开电话

- 市长公开电话的产生和发展·2
- 市长公开电话的性质及工作原则·3
- 市长公开电话的定位与功能·6
- 市长公开电话同信访工作的关系·8

典型案例

- 社会关怀弱势群体·12
- 政府关注社情民意·15
- 接待日,打开了政府与群众交流的大门·19
- 约访——反映问题的快速通道·21
- 回访——零距离的接触·22
- 对话——心与心的交流·23
- 诚实负责是投诉人应遵循的原则·25
- 适度的要求是投诉人应把握的尺度·26
- 平和准确的表达是投诉人应熟知的方法·29
- 围绕当地政府中心工作投诉效果明显·31
- 事关群众生命财产安全的反映最受重视·33
- 引起上级重视的问题能得到较快处理·36
- 媒体曝光,影响深远·39
- 外商投诉,政府会特别关注·42
- 新颖的切入点有助于实现自己的目标·43
- 换一种说法,能收到独特的效果·45
- 特殊时间、地点的反映有特别的效果·46
- 莘莘学子情真意切的呼唤多有回应·47

记者撰稿反映问题是较好的途径·50
给市长信箱发电子邮件可帮你排忧解难·51
市长公开电话工作盲区中市民如何投诉·54
如何巧用电话反映问题·55
打着领导亲戚的招牌反映问题于事无补·56
集体无理闹访不可取·57
缠访不好·58
塑造政府勤政爱民的形象·59
学会当“不管部部长”·62
主动赢得领导的重视·65
善于寻找办法,勇于承担责任·68
当好参谋,帮助领导决策·69
培育高效、务实、创新的网络工作队伍·73
一切从工作大局出发,问题就好解决·75
实行首问制,树立责任心·76
抓住环节,找准节点,办好热点、难点·78
善用载体建言·81
同新闻媒体联手·84
“有情操作”解难题·88
倾情百姓回报多·90
多说温暖人心的话·93
举轻若重,勿因事小而不为·94
勤下去看看,现场协调·98
为基层单位服务·101
防患于未然是最高境界·104
“忍”是第一要义·106
“快”是受理的特色·108
“办”是工作的核心·110
“实”是管理的风格·113
“新”是发展的灵魂·117
一不怕软,二不怕硬的精神·118

- 诚意是解决问题的关键·120
- 赢得群众信任的实用策略·122
- 学习倾听和沟通的艺术·123
- 如何答复也是一门艺术·125
- 应付接谈尴尬的法则·127
- 用身体语言掌控局面·128
- 引导群众通过法律途径解决问题·130
- 处理少数民族群众的问题要慎之又慎·132
- 正确处理原则性与灵活性的关系·134
- 正确处理法、理、情的关系·136
- 正确处理到位、缺位、越位的关系·139
- 正确处理搭台、补台、拆台的关系·141
- 做宣传政策的“扬声器”·142
- 做领导决策的“信息库”·144
- 做政府工作的“推进器”·145
- 做维护稳定的“减压阀”·148
- 莫道百姓可欺,自己也是百姓·150

实用技法

- 友善关爱法 * 情绪感染法 * 感情迎合法 *
- 情感调控法 * 叹息感染法·153
- 微笑应对法 * 诚意展现法 * 倾听对话法 *
- 感动表现法 * 适度宣扬法·154
- 巧用尊称法 * 缓解气氛法 * 感同身受法 *
- 幽默对话法·155
- 逻辑说服法 * 归谬说服法 * 权威说服法 *
- 重点说服法 * 细节探讨法·156
- 对比说服法 * 借物说服法 * 格言说服法 *
- 案例说服法 * 严厉措辞法·157
- 比喻说服法 * 有意示错法 * 换位思考说服法 *

暗示说服法 * 唤醒说服法 · 158
激将说服法 * 回劝说服法 * 辩论说服法 *
关键人物合作法 · 159
形象展示法 * 慎重答复法 * 果断答复法 *
宣传答复法 · 160
媒体答复法 * 鼓励答复法 * 舆论导向法 *
典型引导法 * 灵活督办法 · 161
层次分流法 * 与众相得法 * 酌情分解法 *
参照比较法 · 162
慎重推敲法 * 坚持原则法 * 婉转否定法 *
本色谈话法 · 163
故作镇静法 * 避免正面冲突法 * 正话反说法 *
忍耐周旋法 · 164
活用忽视态度法 * 启发提问法 * 反复攻击小错法 *
怀疑探寻法 · 165
尽情发泄法 * 以柔克刚法 * 突破窘境法 *
刻意抬杠法 * 先说结论法 · 166
以退为进法 * 巧用暂停法 * 应对异常行为法 *
劝其决断法 · 167
真心赞美法 * 鼓励安慰法 * 环境气氛法 *
设身处地法 · 168
现身说服法 * 坦诚认错法 * 多用建议法 *
自我检查法 * 利害陈述法 · 169
艺术谈心法 * 有效劝导法 * 提高提问水平法 *
技巧批评法 · 170
自我解嘲法 * 真诚交友法 * 服人心理法 · 171

常用辞语

市长公开电话 * 市长公开电话学 *

市长公开电话心理学 * 市长公开电话工作 · 173

- 市长公开电话目标管理 * 市长公开电话网络 *
- 市长公开电话流程 * 市长公开电话关系 · 174
- 市长公开电话活动 * 市长公开电话内容 *
- 市长公开电话问题 * 市长公开电话信息 *
- 市长公开电话摘报 · 175
- 市长公开电话简报 * 市长公开电话综述 *
- 市长公开电话来电记录 * 市长公开电话公函 · 176
- 市长公开电话档案 * 市长公开电话统计 *
- 市长电子信箱 * 信访 · 177
- 信访者 * 信访受理者 * 信访形式 *
- 信访工作基本方法 * 信访工作“三把关” · 178
- 信访工作“三落实” * 信访工作“三重新” *
- 信访工作“三见面” * 信访工作“四宜”方针 *
- 苗头性问题 · 179
- 倾向性问题 * 政策性问题 * 历史遗留问题 *
- 现实问题 * 领导接待日制度 · 180
- 信访工作岗位责任制度 * 包案制度 *
- 回报制度 * 回避制度 · 181
- 急电 * 要电 * 重电 * 匿名电 * 检举、控告电 · 182
- 诬告、诽谤电 * 恐吓电 * 求援电 *
- 求决电 * 申诉电 · 183
- 批评、建议电 * 上访 * 初访 *
- 缠访 * 重复上访 · 184
- 越级上访 * 集体上访 * 滞留上访 *
- 回访 * 复信 · 185
- 自办 * 转办 * 交办 * 查办 * 立案 · 186
- 案由 * 案例 * 办案质量 * 联合办案 * 结案反馈 · 187
- 结案率 * 冤案 * 假案 * 错案 * 积案 · 188
- “老大难”案件 * 正当要求 * 过高要求 *
- 无理要求 * 异常行为 · 189
- 变通处理 * 连锁反应 * 行政复议 *

综合治理 * 协商对话 · 190

涉外信访 * 司法协助 · 191

相关法律法规链接

中华人民共和国宪法(摘录) · 193

中华人民共和国立法法(摘录) · 197

中华人民共和国信访条例 · 200

中华人民共和国行政处罚法 · 205

中华人民共和国集会游行示威法 · 214

中华人民共和国治安管理处罚条例 · 219

国家公务员暂行条例(摘录) · 227

中华人民共和国行政复议法 · 229

中华人民共和国国家赔偿法 · 237

中华人民共和国道路交通管理条例(摘录) · 243

城市市容和环境卫生管理条例 · 244

中华人民共和国行政诉讼法 · 249

安徽省关于建立健全政府系统热线电话
制度的通知 · 259

部分城市精彩实践

沈阳市:上为领导分担责任,下为百姓排忧解难 · 263

杭州市:不让群众失望,努力把 12345 办成人民群众的
连心桥 · 265

广州市:强化快速处治能力,及时平息突发性事件 · 267

抚顺市:舆论监督与政府督办形成合力 · 269

烟台市:市长亲接亲办,让市长公开电话名副其实 · 272

石家庄市:规划网络建设,提高市长公开电话
整体效能 · 274

百姓心声

对市长公开电话反映的调查报告·278

市长公开电话之歌·282

附 录

淮南市市长公开电话网络工作制度·284

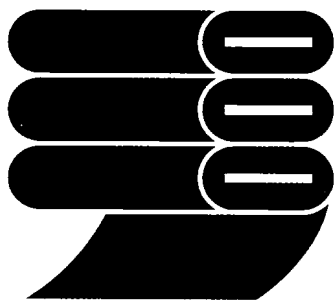
全国部分城市市长公开电话工作网络章程·287

全国部分城市市长公开电话工作网络历届年会
承办情况·288

全国部分城市市长公开电话工作网络第八届年会
参会城市基本情况统计表·289

主要参考文献·290

后记·291



解读市长公开电话

市长公开电话的产生和发展→市长公开电话的性质
及任务→市长公开电话的定位与功能→市长公开电话同
信访工作的关系

市长公开电话的产生和发展

市长公开电话产生的条件

任何事物的产生、发展都有其存在的原因和生存的土壤。市长公开电话也是如此。

建设社会主义民主政治,是我们党始终不渝的奋斗目标。没有民主,就没有社会主义,就没有社会主义现代化,就没有国家的长治久安。实现中华民族的伟大复兴,一个根本途径就是发展人民民主,充分调动人民群众的积极性、主动性和创造性。只有人民当家作主,人民群众的参政议政意愿才能得到实现。

党的十一届三中全会以来的一系列路线、方针、政策至“三个代表”和“立党为公、执政为民”重要思想的推进和发展,始终紧紧围绕着最广大人民群众的根本利益,坚持把人民的根本利益作为出发点和归宿,保证人民群众不断获得切实的经济、政治、文化利益。只有这样,根植于人民群众心中的“万事民为先”的意愿才能得到实现。与此同时,行政体制改革也在不断推进,行政管理学蓬勃兴起和发展,探索和创新硕果累累。政府机关的行政管理走上科学化、法制化、规范化的理念日益深入人心。

这一切都为市长公开电话的产生提供了良好的政治氛围。

党的十一届三中全会以来,我国国民经济持续快速健康发展,社会全面进步,城市化进程大大加快,人民生活水平不断改善,社会成员多方面新的需求不断涌现。人民群众需要通过市长公开电话这个形式倾吐心声、表达意愿,也渴望市长公开电话为他们协调关系、缓解矛盾。而近年来信息产业的迅速发展,现代化通讯网络的日益普及,为广大群众使用市长公开电话提供了便利条件。

这一切又为市长公开电话的产生提供了殷实的经济基础。

市长公开电话的产生

1983年9月18日,为适应形势发展,满足市民需求,东北重镇沈阳在全国率先设立了第一部市长公开电话,此举立即引起国内外的关注。

同年,钢城鞍山设立市长公开电话。

从 1984 年到 1989 年,重庆、西安、长春、郑州、广州、太原、深圳等数十个大中城市相继设立市长公开电话。

市长公开电话在全国各地普遍设立,进入了起步阶段。

市长公开电话的发展

1990 年以来,市长公开电话迅速发展。

1990 年 3 月,浙江省杭州市与江苏省南京、苏州、常州、镇江五城市的政府办公室领导和市长公开电话部门的负责人,在常州召开市长公开电话理论研讨会。此举标志着市长公开电话工作上升到一个新的层次。

1991 年 10 月,广州和深圳相约全国已开通市长公开电话的 16 个城市,召开了第一届全国部分城市市长公开电话工作年会。会议决定各网络城市轮值召开年会。

此后一段时间,江苏、黑龙江、天津、浙江、北京、安徽等省市负责人相继发表谈话或撰文,表示支持市长公开电话这一新生事物。之后,全国三分之一以上城市陆续开通市长公开电话。

1997 年,沈阳市将市长公开电话定名为市民投诉中心,选用易记号码 2211,设立专门工作机构,为市民提供投诉服务。此举得到中央各有关部门和各大媒体的高度重视,中央电视台《焦点访谈》栏目专题作了报道。

1999 年 6 月,国家信息产业部决定启用全国统一的政府热线号码:12345。从此,12345 成了市长公开电话的代名词。

市长公开电话的性质及工作原则

市长公开电话的性质

市长公开电话工作是党和政府各级领导机关的一项面向群众的利民工作,具有鲜明的政治性。

市长公开电话的工作对象是全体社会成员,主要服务对象是通过市长公开电话形式发生联系的群众。工作内容是群众反映的生产、生活中的方方面面的意见和建议,比较琐碎,事务性强。通过市长公开电话反映的问题,无论是以个人名义,还是以集体名义,都直接、间接地体现着一定的社会政治关系。工作人员解答和处置问题的观点、态度、方法也带有鲜明政治性。

市长公开电话工作是党和政府各级领导机关及其负责人同群众保持密切联系的渠道。市长公开电话是代表市长和市政府与市民直接对话的,具有市长或市政府代表的身份。在人民群众心目中,似乎更具有权威性,说话管用,办事来得快。

事实上,从协调和解决问题的角度看,由于受理的内容比信访部门相对具体、简单,又以市长或市政府名义通知交办,办事的效率和成功率确实比较高。

反映者通过市长公开电话与市长对话,同与市长面对面相比,思想上比较放松,能无拘无束与市长或市政府代表对话。这样,诉苦衷也罢,提意见也罢,甚至检举、揭发,顾虑都相对较少。同时,政府也利用这个平台宣传党的方针、政策,教育群众,团结群众,既增加了工作的透明度,也提高了群众对政府和社会事务参与的积极性。这些都体现了市长公开电话工作具有充分的民主性,是社会主义民主政治发展的一个重要标志。

市长公开电话工作以满足群众正当要求并为其排忧解难为己任,具有高效的服务性。

群众利益无小事。市长公开电话从诞生的那一天起,就以为民排忧解难办实事为己任。市长公开电话是我们党提出的“立党为公、执政为民”思想的具体实践者。市长公开电话可以在职权范围内,组织协调或检查督促各职能部门认真地解决群众反映的问题。市长公开电话特别强调时效,马上就办;特别强调办结率、回复率,要求件件有结果,事事有回音;特别强调社会效果,重点抓办热点、焦点、难点问题,为人民群众创造良好的生产、生活环境。

市长公开电话工作融秘书、办事、参谋咨询、政策宣传、管理、督办为一体,具有较强的综合性。

市长公开电话协助市政府领导受理群众反映的问题,负责调查、督办、落实,具有秘书和办事职能;反馈信息,提供咨询,辅助领导决策,具有参谋、咨询、助手作用;针对群众反映的问题,释疑解惑,宣传政策,树立党和政府勤政爱民形象,具有形象宣传、新闻发布和政府代言人特点;协助领导检查,总结经验交流,制定工作制度,推进网络工作开展,具有一定的协调、管理功能。

市长公开电话的工作原则

市长公开电话工作是处理群众反映的问题,开展市长公开电话工作要遵循一系列的原则,这是做好市长公开电话工作的重要保证。

市长公开电话工作原则包括两个方面:一是具有方针性的一般原则,也就

是基本原则;一是具体性的工作原则,也就是在工作的方式、方法方面要遵循的原则。

市长公开电话工作的基本原则包括:

市民第一原则。市长公开电话工作必须以全心全意为人民服务为宗旨,按照“三个代表”的要求,情为民所系,利为民所谋,权为民所用,万事民为先。树立群众反映的问题无小事的思想,一切从实际出发,急市民之所急,帮市民之所需,找准有效解决问题的方法和途径,切实帮助群众解决生产生活中的实际问题,最大限度地激发广大人民群众积极性和创造性。市长公开电话工作必须始终把为群众办实事作为工作的出发点和落实点,把群众满意不满意作为衡量工作的根本标准。

政府行为原则。市长公开电话是市级政府根据市民需求和城市发展需要设立的。是政府为体察社情民情,探索服务型政府职能路子,为民多办实事的工作机构,代表的是政府勤政爱民的形象。市长公开电话工作的内容是政府职权范围内的决策、执行、监督等行为,其每一具体工作行为和造成的影响都体现政府和市长的施政行为,是政府为民办实事具体行为的实践者。

求真务实原则。实事求是是我党的优良传统,是马克思主义的灵魂。市长公开电话求真务实原则就是这一重要思想路线的具体体现。只有用求真务实的原则,才能正确、全面、客观地看待群众反映的问题,不惟书,不惟上,只惟实;才能按照实际情况为市民的需求做出合情、合理、合法的处理;才能按照有关政策,纠正错误,灵活变通地处理好群众反映的各类特殊的棘手难题,实事求是地办好群众反映的问题。

严格执行政策、法律原则。做好市长公开电话工作必须牢固树立正确的政策观念和法制观念,依法行政,按政策办事。既要解决群众提出的实际问题,满足群众正当要求,维护群众合法权益,又要坚决维护政策和法律的严肃性,维护党和国家的利益;既要为群众提出的超政策规定的要求做好疏导工作,又要抵制和清除对正确执行政策、法律的干扰。坚持在政策和法律面前人人平等的思想,维护政策、法律的严肃性,秉公行政,取信于民。

工作方面的具体原则包括:

思想疏导与解决实际问题相结合原则。思想是行动的先导,行为受动机支配。反映者投诉问题也受需要和动机支配,既有实际问题,也有思想认识问题。在实际工作中,既要按政策解决好反映者的实际问题,在条件许可的范围内,积极去创造、争取帮助解决实际困难,又要把思想教育说服工作贯穿始终,以民主的方式,用说理疏导的方法和批评、自我批评的方法,对反映人进行思想疏导教

育,帮助他们提高认识。对于暂时不能解决的问题,要向反映人说清暂时不能解决的缘由,帮助他们解开思想疙瘩。对极个别不具备解决条件的问题,要规劝反映人放弃过高要求。

事事有回音、件件有结果原则。这是反映问题者与市长公开电话受理人员之间的一种“双向沟通”。这一工作原则是对工作人员责任心的检验,是克服官僚主义、形式主义的重要措施,是为民办实事成果的具体体现,是检验人民群众拥护不拥护市长公开电话工作的依据。要做到这一点,必须建立严格的规章制度,如受理、办理、反馈、归档程序、值班报告、通报、回访制度以及检查、评比、媒体反馈等措施。

分级负责、督办问效原则。市民反映的问题大量发生在基层,最终多数需要由基层单位处理落实。市长公开电话不可能,也不应该事无巨细,亲自处理。对受理的电话投诉除能够明确解答的政策性、咨询性问题外,大部分问题应按照工作分工或者按层次分流转办。工作重点应是督办问效,系统分析通报。检查督促有关部门尽快落实,把问题解决在基层,解决在萌芽状态,避免小事拖大,易事拖难,这样做也方便群众,有利于各职能部门各负其责地做好本职工作。

办事协调和参与决策相结合原则。办实事是市长公开电话工作任务之一,但如果单纯把市长公开电话看做是办实事的电话,则是对市长公开电话工作的片面理解。市长公开电话在办实事的同时,随着经济的发展、城市功能的逐步强化和政府工作效率的提高,其工作重点将逐步转向听取群众意见、建议,接受批评等方面。目前,群众由要求政府怎么办已逐步转向建议政府怎么办。市长公开电话已逐步赢得群众信任,交心、建议、参政、议政类的电话不断提升,工作内涵逐步向外扩展,工作层次不断攀升。因此,坚持办事协调、反馈信息、科学决策相结合是市长公开电话未来发展的方向。

市长公开电话的定位与功能

市长公开电话工作定位

市长公开电话工作定位是:以全心全意为人民服务为宗旨,以实事求是为原则,按照“三个代表”要求,通过电话听取人民群众对政府行政管理方面的意见、建议、批评,依照党和国家的方针、政策、法律和法规,及时处理群众反映的问题。它尤其重点受理、督办群众反映的生产和生活中遇到的热点、难点问题,真实反映群众呼声,为市长分担责任,为市民排忧解难,全力维护社会稳定,努