



## 学科导航4.0暨统一检索解决方案研讨会

李庚辰杂文：少玩虚的（金台随感）

<http://www.fristlight.cn> 2007-06-08

[作者] 李庚辰

[单位] 解放军报社

[摘要] 最使杭州人满意且口碑流传的是杭州市的“市长电话”。一个城市有一部公开号码的“市长电话”本不稀罕，不仅杭州市有，不少外省市也有。问题在于这个公开号码的“市长电话”好不好记，好不好打，打了管不管用。过去杭州“市长电话”也曾有过“三不”的情形：号码不好记，电话不好打，打了也不大能解决问题。后来，杭州市的领导到居民中走家串户、谈心聊天，听说市民向市府反映问题不方便，市长电话绕口、不好记，回去后，立即建议“市长电话”要改成最容易记住的号码，于是“12345”的“市长电话”就出台了。

[关键词] 李庚辰;杂文;少玩虚的;金台随感;南阳作家群研究

最使杭州人满意且口碑流传的是杭州市的“市长电话”。一个城市有一部公开号码的“市长电话”本不稀罕，不仅杭州市有，不少外省市也有。问题在于这个公开号码的“市长电话”好不好记，好不好打，打了管不管用。过去杭州“市长电话”也曾有过“三不”的情形：号码不好记，电话不好打，打了也不大能解决问题。后来，杭州市的领导到居民中走家串户、谈心聊天，听说市民向市府反映问题不方便，市长电话绕口、不好记，回去后，立即建议“市长电话”要改成最容易记住的号码，于是“12345”的“市长电话”就出台了。电话号码好记还要好打，过去“市长电话”只设一部，往往拨半天打不进，现增设为四部，由二十四名工作人员一天二十四小时昼夜值班，一下子解决了“好打”的问题。至于打了“市长电话”好不好使，只讲一点即可了然：为了及时解决电话反映的问题，他们与五十六家市府成员单位共同形成了一个电话网络，规定接到市民反映的问题必须随时处理。自今年6月14日“12345”市长电话开通以来三个月的统计，即已受理市民投诉电话二万六千二百二十八件，答复处理率百分之八十五点四，及时解决了一批群众反映的违法建筑、住房、环保、市容环卫、交通以及供水、供电、卫生、治安、物价等一大批热点难点问题，得到了广大市民的普遍好评。我所以不厌其烦地介绍这个“12345”号码，是觉得这个看似不大的事情，却反映了新形势下杭州市委、市政府以自己的实际行动发扬光大了我党密切联系群众的好作风。人们常说党政干部是人民群众的公仆。循名责实，做“公仆”就要如实地将人民群众视作“主人”，勤勤恳恳、全心全意为人民服务。群众有什么问题需要解决，有什么困难需要帮助，有什么思想疙瘩需要疏导，都要及时了解到，切实解决好。而要做到这些，说大话、唱高调无济于事，根本的办法是仔细倾听群众的意见和呼声，经过认真地分析、消化、吸收、梳理，权衡轻重缓急，逐项逐条解决、落实。当然，主要领导干部都很忙，倘若事无巨细，一律当面听取群众意见，事实上既难做到，也无必要；而从思想上、行动上真正密切联系群众，注重调查研究，尽量多接触最基层群众，尽量多地掌握第一手材料，则是绝对必要的。除此之外，学会运用现代通讯手段，像借助让群众好记、好打的“市长电话”，也不失为联系群众、了解下情、适时为群众排忧解难之一途；还可运用别的信息手段接触群众，了解情况。这里的关键就在你有无全心全意为人民服务之心，有无真做“人民公仆”之意，有，好态度、好办法随之也有了，否则，便难免滋生高高在上、脱离群众的官僚主义作风，或者弄虚作假、做表面文章的浮夸作风。事实上，我就看到过有的“市长电话”形同虚设，不仅号码难记难打，甚至有“号”无人，只唱“空城计”；即使偶尔打进去，也是泥牛入海无消息。这样的“市长电话”，不仅是“无用”的问题，还有负作用、反作用：它向市民展示了官僚衙门作风和弄虚作假的花架子，会把人民群众的希望变成失望。我赞赏杭州的“市长电话”，还因为它体现了雷厉风行、只争朝夕的革命精神。这股“快速反应”、真抓实干的劲头非常可贵。对那些搞花架子，搞浮夸风的人，应当坚决将其从领导岗位上撤下来。这号人，人民不欢迎，党也不需要。

