



## 一条热线听诉求 一张单子管到底

市民热线  
去年受理诉求  
**206.96万件**  
办结率  
**99.8%**

2021年,12345市民热线158个座席,每天接听约6000个电话,一年共受理市民诉求206.96万件,办结率99.8%。

12345市民热线已成为“日夜聆听”、全天候为市民服务的连心桥。“12345,有事找政府”,获得越来越多市民的认可。

02版



### “小热线”连起大民生

- ▶ 市民热线中心坚决落实接诉即办
- ▶ 能当场回复的当场回复
- ▶ 不能当场回复的要明确时间表,责任人按规定时限回复
- ▶ 确实无法办理满意的工单,采取“一单一报”形式书面说明情况



在汤加的三位聊大老师  
本周有望与国内语音通信

02版

民警社区工作人员助力寻亲  
骨肉分离十四载 跨越千里终团聚

04版

山东梆子唱响时代强音 戏曲电影重塑孔繁森形象

08版