

这是一条有温度的市民热线

——8890 便民服务热线运行三周年纪实

从呱呱坠地到今天,市8890便民服务热线整整三周岁了。

这是一条有温度的“热线”。成于凉风习习的秋季,陪伴我们走过三年来的每一个日子,凛冽的冬天给予温暖,炎热的夏天送上清凉。

这是一条真正的“热线”。截至23日零时,共接打群众来电78万余个,最高日接打来电1809个,其中受理诉求28万余个,办结诉求27万余个。

这是一条飞速成长的“热线”。从2016年11月27日至2017年11月23日,不足一周年的时间里,共受理诉求13.8万余个,办结诉求13万余个。而这数字相当于热线成立两周年的总数据,受理诉求14万余个,办结13.8万余个。

这是一条群众满意的“热线”。市民满意率自成立以来始终保持在98%以上,“8890就是拨拨就灵,有困难找8890,有问题找8890”,成为不少市民的首选。

如今,8890热线正以其高效快捷的服务高速发展,不仅赢得了广大群众的青睐,也在党和政府与广大人民群众之间架起了一座“连心桥”。



社区月月进 便民服务升级

3月5日,香格里拉小区;4月9日,锦绣江南小区;5月7日,龙域天城小区;6月18日,九铃华府小区;7月15日,金色港湾小区;8月14日,大花园村;10月29日,安居苑小区……

经常关注8890服务队进社区活动的市民,应该不难发现,作为8890重大惠民项目——“进社区活动”今年有了两个重大的变化:一是进社区活动更频繁了。从以前的两三个月一次,提升为几乎月月进,更多的社区享受到了便利和优惠。

二是每次进社区免费服务的团队增加了。从一个服务队增加为两个服务队——便民服务队和养生服务队,加盟商从10家发展为20多家,市民享受到了更多的免费服务项目,不仅有维修还有美食、演出。

据了解,七次进社区活动共服务市民10000余人次,同时也让8890平台被更多广大群众知晓,不少人因此第一次拨通了88900000。



入户回访 线上走到线下

“你好,我们是8890的工作人员。这次是来做回访的……”七月份,城区多位8890用户门前响起了敲门声。

据了解,8890平台为了更加准确地了解用户的需求和加盟商服务质量,创新了现有的回访机制——从平台的电话回访转变为入户回访,随机挑选8890用户,并邀请服务的加盟商一起入户,当面接受市民的评价和建议。

此次入户回访活动一直持续了半个月,共有20多户市民不但给予了高度的评价,也提出了多项中肯的建议。其中一位师傅事后还收到了老同志写来的感谢信,成了一番美谈。信里老同志说:“远亲和近邻,都不如8890。”

同时,各位加盟商也对准建议改变自己的服务质量。比如,做防水的应周杨师傅完善服务记录,内容包括每一项辅材,服务一目了然,让客户放心消费。



积极助残助困 解民忧暖人心

“有困难就找8890,有问题就找8890。”如今,这句话已经成了8890用户的口头禅。可以说,当生活中遇到困难时,8890平台已经成了市民的第一选择。

事实上,作为党和政府沟通广大人民群众的连心桥,8890平台一直致力于帮助残疾人和有困难的群众解决他们的烦恼:“光明电影院”让盲人感受到了电影的独特魅力;应急知识健康讲座让盲人生活更放心、安全;与专业人才派遣公司合作解决残疾人就业问题;吸收有才能的残疾人师傅作为8890加盟商,让他们有稳定收入。

同时,8890平台还重视三农工作,为农户解决水果销售困难。7月份,8890组织加盟商前往舟山镇新楼村采购爱心梨,并将梨转赠给入户回访的8890用户;11月份,8890又多次组织商会、企业为舟山镇的柿农解决了丰产后的销售难题,并在报纸版面上专门开辟专栏为柿农吆喝。

随着8890平台信誉度的不断提升,市民对平台也愈加信赖,越来越多的市民通过平台向有需要的市民捐赠物品,也让8890帮助了更多人:梅爷爷老伴去世后留下了一堆价值上万元的药,他通过8890平台将药无偿赠送给市民;腿伤好了以后,赵先生同样通过平台,将买来的多功能护理床赠送给身患帕金森综合征的陈大爷。

正如一位热心市民所说:“当群众有困难时,有8890平台组织大家帮助他,那么这个城市就会很暖心。”



热点追踪监督 效能诉求办结更快

8890便民服务平台,是一个以市民诉求为导向,以公共信息服务和效能投诉服务为重点,由政府全额投资建设,为市民提供咨询、求助、投诉等非应急社会管理类服务的政府公益信用平台。其中,效能投诉是市民的三大诉求之一,也是平台建设重点工作。

如何保障市民的合理诉求能够得到快速地解决,减少被推诿扯皮?

据了解,今年我市8890平台发挥了特有的“新闻+”模式,充分调动了媒体监督的作用,在报纸上开设“热点追踪”专栏,实时跟踪诉求件办理情况,并及时在报纸上报道,将原先的平台电话回访升级为平台和媒体共同监督回访。

这一重大的转变,让广大群众的效能投诉办结更加快捷。五湖路与花园大道的十字路口,直行车道拥挤不堪,右转车道却空空如也,两者形成强烈反差。在报纸将该诉求报道的次日,交警部门便在右转车道增加了直行标识。金胜路小路口多,车辆穿插变道多,但在两个公交站牌之间却没有直达的人行横道,让换乘的人不得不绕几百米过马路。同样在报道后,建设部门很快施划了人行横道。

有了“媒体监督回访”作为后盾,市民的效能诉求就办结得更快、更好了,市民满意率也稳步提高。据平台数据统计,去年同期效能诉求件未办结的有1000多件,而今年未办结的仅有200多件,办结效率和速度都得到了较大提高。