

89000, 拨就灵灵灵

莱山区创新打造民生服务平台, 实现“拨一个号办所有事”

相关新闻

政府牵手市场 2000多企业加盟

政府是提供公共服务的主体,但也不能包罗万象、无所不能,必须充分调动市场的力量。

莱山区在对全区服务企业全面摸底的基础上,把社会上能够参与民生服务的各类市场资源融合在一起,以89000民生服务中心为支撑平台,为群众提供衣食住行、生老病死一揽子的生活服务。

目前已有家政服务、养老服务、水电维修、医疗保健等领域的2000多家企业加盟89000。通过架起89000这座“桥梁”,将政府这只“看得见的手”和市场这只“看不见的手”牵手,使千家万户的需求与成百上千的服务企业成功实现对接。既解决了政府公共服务能力不足的问题,又改变了企业“单枪匹马闯市场”的局面,形成了政府“掌舵”、企业“划桨”、群众受益的格局。

在莱山区89000民生服务中心的构成体系里,对政府、市场、社会资源进行了整合,把服务延伸到各个领域。政府领域中包括教育、城管、民政、卫生、交通等资源,市场资源中包括家政养老、水电维修、医疗保健等衣食住行各项服务。另外,还将“滨海天使”志愿服务队、“蒲公英”爱心志愿服务队等43支社团组织及社会分散的服务资源整合,组建成特色服务队,为居民无偿提供医疗义诊、困难帮扶等各类公益服务。

本报记者 刘清源

“阳光就业”招聘会 后天举行

本报8月19日讯(记者 苑菲菲 通讯员 王光磊 刘东辉) 8月22日,烟台市人力资源和社会保障局、烟台市总工会将在烟台人才市场举办烟台市“阳光就业”专场招聘会。

此次招聘会有100余家企业参加,提供了包含装备制造、新能源新材料、生物技术、机械、医药、教育、营销、经营管理、化工、电子通信等70多个专业工作岗位。

烟台人才市场地址:莱山区观海路128-108号 联系电话:0535-6683318 乘车路线:可乘坐1路、5路、7路、23路、33路、50路、53路、55路、62路到烟台人才市场站下车。



作为89000的核心功能区,呼叫中心建筑面积900平方米,365天、24小时全天候接听群众来电。 本报记者 刘清源 摄

呼叫中心还有英语韩语座席 群众求助2个工作日内办结回复

本报记者 刘清源

近日,记者探访了89000民生服务中心,揭秘这种新型公共服务平台是如何运行的。

来电可定位,方便服务空巢、失独老人

莱山区89000民生服务中心位于莱山区迎春大街和港城东大街交会处的金贸中心,交通非常便利,多路公交车驶至东方海洋天和大厦即到,双子座中间有89000的明显标识。

在金贸大厦的二楼便是89000民生服务中心。作为89000的核心功能区,呼叫中心建筑面积900平方米,365

天、24小时全天候接听群众来电。呼叫中心内共设置了52个座席终端,并有英语座席和韩语座席,有需求的来电将被转接由专业语言话务员接听。

呼叫中心的工作人员每人桌上都有两台电脑显示器,分别提供呼叫系统和定位系统。工作人员接到来电后,将

同步登记受理市民的诉求,同时运用89000中心定位系统,对有需求的群众特别是莱山区1万多名70周岁以上的老人,实行实时三维跟踪。当老人拨打电话时,可直观显示老人的住址,老人直系亲属的联系方式也有备注。对于空巢、失独老人的诉求,能够迅速准确的提供服务。

群众不满意,责任部门将被约谈通报

在服务中心的一条记录中显示:7月10日上午,居民张先生反映轸大路午台红绿灯向西100米路南,一辆大货车冲出公路驶入绿化带并将路面压坏,现场车辆、行人较多,路面塌陷的深坑天黑前如不及时修复存在很大安全隐患,希望89000协调处理。在中心的回访中张先生表示,不到2个小时路面便得到修复,恢复交通,他很满意。

对于市民的来电诉求,

工作人员能答复的当场答复,当场不能答复的会确定责任部门,并通知责任部门10分钟内与市民联系。责任部门接到中心交办的群众诉求后,要在第一时间联系群众,确认事项。属于咨询类的,要在2小时内答复;属于求助类的,要在2个工作日内办结并回复;对短期内确实无法办结的,要耐心做好解释并明确办结时限。

责任部门承办的事项办

结后,要将办理情况反馈给中心;中心会根据反馈信息进行回访,确认群众的满意程度。对群众不满意的,将通知责任单位立即整改;如果一个月内连续出现3次,将采取“约谈”、“通报”等形式追究责任。



本报8月19日讯(记者 张琪)

今年7月24日夜,台风“麦德姆”带来强降雨,家住莱山区绿色家园小区的许女士家里的门打不开了,因为大雨多家开锁公司不愿前来开锁,多方求助无果后她拨打了莱山区的89000民生服务电话。

89000电话是什么?89000表面是一个号码,背后是一个基于现代信息技术的民生服务平台,“365天×24小时”有人值守,将各方信息统一汇总到服务中心一个终端。89000,寓意拨就动动,拨就灵灵灵。

今年2月7日,烟台市委书记张江汀作出“创新服务理念、整合各类资源,打造多功能于一体、高效便捷的综合服务平台”重要指示。莱山区集中优势资源,率先建成这个平台,实现“拨一个号,办所有事”。

市民的大事小情都可以通拨打一个电话来解决,大到项目审批就业保险,小到开门换锁家政服务。只要将诉求反映到89000,足不出户就可以享受到热情周到的服务。

据悉,89000采取“政府+企业”的运作模式,莱山区以政府购买服务的形式,委托民办非企业89000公共信息服务中心负责具体运营。同时,成立“莱山区89000民生服务中心”,负责对中心的运营进行跟踪指导和监督管理。

89000整合政府资源,提供优质公共服务。民生服务中心设立四大功能区,分别是呼叫中心、便民中心、档案中心和培训中心。比如,将区长公开电话以及城管、卫生、质监、药监、旅游、物价等20多个政府热线和170多个服务电话整合到89000。档案中心专门存放老年人信息、服务信息等民生档案,并建立了电子数据库,随时调阅群众的健康状况、爱好特点等档案信息,掌握服务群众第一手资料。

对群众的诉求,采取四个步骤进行全程跟踪处理,受理申请、交办转办、处置办理、反馈回访,能当场回复的当场回复,不能当场解决的也要限期内办结回复。

据了解,莱山区89000服务中心自5月开放以来,正逐渐受到莱山区居民的欢迎,目前平均每天能接到300多个群众来电。