

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”

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过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。



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, 多路公交驶至东方海洋天和大厦即到, 双子楼中间有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。



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整合在一起, 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 范菲菲 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。

此次招聘会将有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。