

代表委员谈8890,为平台发展建言献策 效能交办更高效 服务深度再延伸

我市8890便民服务平台自2014年11月27日正式开通以来,密切联系政府、部门与老百姓。截至今年2月7日,共受理诉求165509件,办结率98.55%,市民满意率99.83%。其中,生活服务99590件,咨询服务45615件,效能服务20304件。

为了让8890平台办得更好,让更多老百姓从中受益,近日,8890平台特邀请华康清、丁爱华等九位人大代表和政协委员为平台的发展建言献策。

记者 俞晓赞



华康清
市人大代表

青少年心理热线 填补我市公共心理咨询空白

现如今,青少年面临着较大的升学压力,出现厌学、叛逆、与家长关系紧张等心理问题。现在的教育体制也要求家长、学校更加关注青少年心理健康。

去年8890便民服务平台依托平台优势,关注青少年心理教育,开通了青少年心理咨询热线,这对于我市青少年的健康成长十分有益,也填补了我市公共心理咨询的空白。希望平台继续拓深心理咨询服务,建立成熟的心理咨询机制,进行个性化心理干预和疏导,更好地保障社会和谐。



郎大军
市人大代表

我市8890发展后来居上确实不简单

8890便民服务平台快速为老百姓排忧解难,确实不错。我市8890平台虽然是金华各县市最晚开通运行的,但是话务和服务质量却后来居上,始终处在金华各分中心的前列,着实不简单。

希望8890今后能继续进一步拓展服务类别,特别是关系到吃、穿、住、行等民生事项的,还要做到类别全、服务准、质量精、态度好。

同时,8890便民服务队和虚拟养老院工作需要大量的志愿者。希望更多的社会人士参与到平台的建设当中,为服务百姓贡献自己的一份力量。



陈立新
市人大代表

希望8890的宣传更深入人心

8890便民服务平台的功能很强大,既能为百姓解决生活疑难,又能反映百姓的心声,让合理的诉求得到快速地解决。

经过两年的发展和宣传,8890平台在我市老百姓中已取得了不错的群众基础。遇到烦心事,就找8890更是成为了市民的口头禅。希望8890平台今后不断扩大社会影响力,不断提高自身服务质量,不断拓展服务的深度和广度,注重百姓的口碑宣传影响力,让8890热线成为家喻户晓的热线。



吕方
市人大代表

8890平台确实“响应灵、服务灵、办事灵”

近两年,8890平台的高效、快捷、便民的服务深入人心。百姓拨打号码88900000,就能表达自己的诉求。而该诉求经平台快速反映到部门后,在最短的时间内就能获得满意的答复和办理。这么便民的服务是一个服务型政府的缩写。

希望8890平台继续发挥优势,结合实际因地制宜,努力打造出一个让市民生活更方便的政府公益信用平台。同时,平台在接收市民诉求时,要多加辨别,莫让一些不法分子为了个人利益反映不合理诉求,给部门工作造成不便。



王平
市人大代表

8890不仅服务百姓,也要服务全市企业

8890便民服务平台是百姓的生活保姆,为他们解决了生活中遇到的各类疑难,两年来受理生活服务近10万件;也是政府与百姓的连心桥,反映了他们的心声和诉求,受理效能服务2万余件,让百姓关心的问题得到了解决。

我希望8890平台今后在服务百姓同时,也能服务全市的企业。专业的专家库为企业带去更多的咨询、求助渠道;正确的职业道德导向,引导那些责任心缺失的青年从业人员,能够放下心来踏实做事,重拾工匠精神。



徐勤学
市人大代表

8890平台让部门与百姓联系更加紧密

8890便民服务平台连接政府与百姓。百姓通过平台直接与主管部门进行沟通,切实解决了老百姓遇到的问题。政府部门也通过平台与百姓的联系更加紧密,对百姓的诉求种类也更加了解,并根据诉求办理情况总结规律,优化工作流程。

为了使交办更精准,以便让部门办理的放矢,建议8890便民服务平台在效能件交办前先进行初办,遇到部门职能交叉的,由督察机构认定后交办对应部门。并通过提升平台软件功能,不断加强工作人员学习,提高交办效率和交办质量。



丁爱华
政协委员

健康养生服务队引导市民健康生活

近些年,健康问题是市民关注的重点。由于自身不懂养生的知识,大部分市民只能求助网络。可网络上的消息又真假难辨,许多市民为此头痛不已。

去年8890平台推出了市民问诊热线,提醒市民健康生活。今年,平台健康服务再升级,新成立的8890健康养生服务队每月进一次社区,为市民带去空气检测、健康养生、营养食品等知识。希望该健康养生服务队能整合各方资源,成立一支优秀的精英团队,引导市民健康生活。



夏滨
政协委员

我是8890平台的忠实用户

8890便民服务平台的生活服务,我体验过,很不错。平台的加盟商有500多家,涵盖了百姓的衣食住行。而且其服务项目也一直在拓展,只要老百姓有需求,平台就能提供相应服务。

这两年我没少求助8890。水管冻裂了、钥匙忘带了,记不住一个个师傅的号码。但是只要拨打88900000,这些烦心事就搞定了。希望8890平台能够在保证优质服务的前提下,根据各行各业的不同,建立相对应的专家团队,满足一些特殊行业的需求。



刘志豪
政协委员

希望8890热线渠道更多样

88900000是我市如今最火热的便民服务热线。开通运行两年来,8890平台365天24小时提供全方位服务,让16万多件诉求得到了圆满解决,市民满意率高达99.83%。

在今后工作中,我希望8890平台根据目前运行现状,积极开拓出更多的热线渠道。比如现在的年轻人喜欢上网,公众号、APP等便捷软件已经被广泛应用,平台可以通过增加微信公众号、开发专门APP等方式,让市民更多的诉求得到反映和解决。