

# 视察倾听 督办诉求 解决问题 人大代表一天接听诉求42件

您好,这里是8890人大代表专线,请问有什么问题需要反映?10日,首批8位人大代表走进8890接线大厅,坐上人大代表专席,这标志着一月一次的 人大代表走进8890活动 正式启动。据统计,当天,人大代表们共接听诉求件42件。

记者 吴航鑫

## 市民寄予厚望 内容涉及面广

上午9时,人大代表们刚刚坐下,便陆续接到了市民的来电。我想反映一下我们公司附近的停车难问题,村里小作坊长期噪声扰民,我家隔壁的烧烤摊营业时间晚油烟太呛人,戴上话机的人大代表们立刻进入工作状态,在本子上详细记录市民反映的问题。

针对您反映的这个问题,我这边已经记录下来,我们会尽快移交给相关部门核实处理。如果情况属实,我们会对问题进行督办,督促相关部门尽快解决。人大代表认真倾听了市民反映的大小问题,并一一给予答复,明确告知受理流程。

当天,人大代表接听的来电内容涉及环保投诉、拆迁安置、无证摊贩管理、噪声扰民等多个方面。对于能够直接回复的咨询件,人大代表当即予以回复;对于需要相关部门核实处理的效能投诉件,人大代表详细记录,形成交办单,交由相关部门处理。

## 准备充分 应对自如

当天,8890接线大厅铃声不断,整个接线过程中,部分人大代表甚至连喝水的时间都没有。据了解,参加当天话务接听的人大代表都是来自不同领域的专业人才,有医学专家、律师、社区干部、会计师,团队配备十分合理。2位人大代表和1位话务员分为一组,为了给来电市民尽可能准确的答复,同组人大代表不时沟通讨论。代表们虽然是首次接听来电,但坐在专席里接听处理市民诉求个个有礼有节有条不紊。

在接听话务过程中,难免接到一些言语不当或出言不逊的市民来电,代表们早有心理准备,都能平心静气地应对,耐心对待市民,尽量让市民满意。

有相当一部分来电市民表示,自己是看了9日永康日报,人大代表走进8890活动报道后满怀希望而来的,他们一拨通电话,便直奔主题要求转接到人大代表专席。由于话务量过多,考虑到让更多市民可以打进热线,对简单问题,人大代表进行了简明扼要的答复,而对于情况复杂的问题,人大代表们又不厌其烦地倾听了解,尽可能了解事情的来龙去脉。

对于话务中涉及到的一些涉法涉诉问题,代表们在倾听并记录后,通过线下商讨,引导市民通过法律途径依法解决。

## 研判重点诉求 力争有效监督

接听活动结束后,市人大相关领导和代表立即召开会议,分享交流心得体会,分析研讨效能诉求。根据实际情况,人大领导建议在有关交办单上写上“人大督办”,以示人大支持帮助市民解决合理诉求的诚心和责任心,以便后续跟踪督办;对于接听到的合理效能投诉,要求每位人大代表根据分组各自联系责任部门督办解决;在此基础上,7月份,对此次活动中接到的涉及相关部门的合理诉求件,市人大常委会会议案建议意见督办组将上门督办。

视察倾听是手段,督办诉求是措施,给老百姓解决问题才是此次活动的最终落脚点。市人大常委会副主任章锦水表示,接听来电也是人大代表履行职责的一种体现,通过接听电话、跟踪督办,可帮助市民解决实际问题。在接线过程中,人大代表要保持热情真诚的心态,在督办过程中,要树立人大代表的良好形象,对于那些诉求合理、责任清晰的诉求件,人大代表要尽快与相关部门进行沟通协调,促使市民反映的合理问题得到有效解决。

人大代表们纷纷表示,通过此次活动,更好地倾听了民声,了解了民意,8890确实是一个为市民提供便利的好平台。



### 应莉(东城街道高镇社区党委书记)

作为一名从事了多年社区工作的人大代表,我深切体会到基层工作的辛苦,8890平台为老百姓提供了一条倾诉反映的渠道,就像一个缓冲器,在一定程度上缓解了基层部门的工作压力。

### 胡光荣(方岩镇可投胡村村村委会主任)

每一个来电,都代表了电话另一头市民的殷切期望,这让我感觉到了人大代表肩下沉甸甸的责任感。亲身体验了话务工作,让我感受到了压力之重,同时也促使我更加用心地帮助市民排忧解难。

### 吕章春(市中医院党总支书记、院长)

市民来电反映的内容千差万别,涉及到生活的方方面面,每一个来电都代表了市民的实际需求。如果在医疗服务单位中成立类似于8890的平台,既能为市民提供更加方便的服务,也能通过大数据分析,为市民提供精准的医疗服务,对于我们的工作而言,有着不一样的启示和意义。

### 程英浙(方岩镇派溪村党支部书记)

8890话务的繁忙程度大大超过了我的预计。短短一个下午的接线过程中,我耐心倾听市民来电,不断与市民沟通了解,电话一个接着一个,充分说明了市民对我们人大代表的信任。虽然最后说到口干舌燥,连水也顾不得喝上一口,连卫生间也没时间去,但也让我充满了成就感。

### 程建强(浙江纬马律师事务所主任)

在我接到的来电中,虽然有部分涉法涉诉的需求件无法通过平台交办处理,只能建议通过法律途径解决,但大部分市民反映的问题和要求都是合理的,我认为有必要去督办解决。作为人大代表,在今后的履职工作中,要合理利用8890平台贴近百姓的特点,更多地为百姓发声,为百姓解决问题。

### 程月珍(方岩镇下宅村妇联负责人)

之前我曾以普通市民的身份拨打过8890,给我的感觉是十分方便。今天,我以人大代表身份做了一回话务员,才了解到8890服务覆盖面原来这么广,从咨询服务、生活服务到效能投诉,8890一应俱全,为老百姓提供了一个能够满足生活需求、解决合理诉求的通道。

### 周跃进(永康五金会计师事务所主任)

我们人大代表走进8890接听市民来电,旨在为广大市民解决切实困难,希望大家能够理解我们的工作,在投诉反映时能够完整描述请求事项,平心静气地倾诉问题,这能让人大代表更加有效地了解问题,从而推动问题的解决。

### 程祖明(方岩景区综合整治区域党委副书记)

今天来到8890便民服务平台,从我接到的每一个市民来电中,都能感受到市民对于8890的那份信任,这充分说明8890的形象已经深入千家万户,扎根在市民心中。作为人大代表,我也不能辜负市民的信任,会尽力帮助市民解决合理合法诉求。