

山东烟台建成89000民生服务中心成效显著——

一条热线惠万家

本报记者 王金虎 通讯员 张行方



近年来,为提升社会管理能力和公共服务水平,很多政府部门设立了民生服务热线。山东省烟台市为满足群众日益增长的多样化民生服务需求,按照“政府主导、市场运作、社会参与、群众监督、专业评估”的服务模式,于去年建成了“89000民生服务中心”,收到了化繁为简、便民惠民的实效。

按理说,建成民生服务平台本不是什么稀罕事儿,但山东省烟台市化繁为简,把各类民生服务资源的“千根绳”,编成89000“一条线”,确实做到了让群众拨一个号,办一大堆事儿。

一拨就灵

“张爷爷,您好!89000—006号很高兴为您服务!您预订的一份鲜馄饨、一份炒咸菜、一份鸡蛋糕,将在上午11:30至12:00之间送到您家,祝您身体健康,心情愉快,再见!”

这是莱山区89000中心的一位话务员与一位老人的通话记录,令记者好奇的是,话务员并不需要仔细询问,就能详细地掌握老人的姓名与住址。“为及时有效解决群众诉求,我们运用了美国Skyline三维地理信息软件引擎研制开发了89000中心定位系统,对有需求的群众特别是全区1万多名70周岁以上的老人,进行实时三维定位。”该中心负责人告诉记者,只要是登记备案的老人拨打电话,就可以直观地显示老人的住址,为老人提供快捷服务,尤其当老人发生紧急情况时,可以进行准确定位、快速营救。

89000谐音是“拨就灵灵”,民生无小事,群众每一个求助电话后面都有一个涉及切身利益急需解决的问题。怎样才能让广大群众真正感受到“一拨就灵”呢?烟台市搭建起政府、企业和社会生活服务平台三大平台,其中,政府服务平台负责政府职能部门与民生需求的对接承办;企业服务平台负责为企业提供风险预防、信用报告等八大类服务;生活服务平台为群众提供家政服务、养老服务、15类服务。



山东省烟台市的“89000民生服务中心”将建立以呼叫中心、短信平台、手机客户端、微博、微信等形式为一体的综合民生服务平台。



群众的诉求涉及方方面面,光靠政府的力量是不够的,必须把分散的市场资源整合起来。为此,莱山区在对全区服务企业进行摸底调查、严格审查资质的基础上,吸纳家政养老、水电维修、医疗保健等服务企业,加盟到89000民生服务中心,不仅为群众提供衣食住行等方面的服务,也改变了服务企业单枪匹马闯市场的局面。对特殊群体、老年服务和其他政府公共服务事项,芝罘区则通过政府购买服务的形式,委托上市公司瑞康医药和国有企业联民物业共同承办89000服务中心运营。他们借助瑞康医药研发的国内领先“智慧民生社区项目”,为市民提供远程医疗、数字养生和居家养老等个性化智慧服务,首批两万部一键通手机已免费发放到全区70岁以上老年人手中。目前,像瑞康这样的加盟服务企业在芝罘区有3500家,在莱山区有523家,可提供30个大类、150多个小类的便民利民服务。此外,莱山区还把89000民生服务中心与志愿者服务有机结合起来,“蒲公英”志愿者服务队等43支志愿服务团队组织整合起来,为群体提供医疗义诊、困难帮扶等无偿帮助。

“政府+企业”的共建模式,节省了政府投入,也使中心运行更具时效性和生命力。“芝罘区在89000建设中投入近2000万元,但吸引各类企业和社会投资近亿元,其中瑞康医药计划未来投入2亿元,依托89000创建中国家庭智慧医疗网络第一平台。”芝罘区委书记高庆波说。

他们以严格的问责机制保证职能部门服务质量,制订的《89000民生服务热线承办工作责任追究办法》,视办结情况分别给予退回重办、约谈、通报批评等。对领导不重视、工作措施不到位、效率低下、推诿扯皮、敷衍塞责、谎报办理结果,造成不良影响的,报纪委、监察部门调查处理;定期以《89000工作简报》的形式将民生诉求办理情况进行通报;建立限时办结制度,对政府部门承办服务事项的办结率、反馈率、满意率进行严格考评,年度总分纳入岗位目标责任制考核。责任部门承办的事项办结后,要将办理情况反馈中心,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。

89000对所有服务类企业均实行免费加盟,但加盟并不等于进入了“保险箱”。据介绍,烟台市建立健全了准入与退出双向制度,与所有加盟企业都签订质量保证协议。按照协议,这些企业必须是在工商部门登记注册且具有法人资格的企业、个体经济组织、正规就业组织,必须具有固定经营场所及服务资质,必须提供具体服务项目说明和价格明细。

同时,中心建立了服务对象质量回访制度。服务事项完成后,中心要进行回访,对失信的企业,第一次给予黄牌警告,第二次给予红牌警告,第三次解除加盟关系,以严格的约束机制保证企业服务质量。每年还通过邀请行业权威机构鉴定、服务对象信息反馈等方法,评选出10家“金牌加盟商”,并进行重点推荐。

“下一步,我们将逐步建立以89000呼叫中心、短信平台、手机客户端、微博、微信等形式为一体的89000综合民生服务平台。利用办公OA管理系统,为各职能部门、加盟企业设置终端处理系统,将群众、中心、各职能部门及加盟企业有机连接起来,形成有效联动的处理机制,让各职能部门在第一时间了解群众诉求的详细信息,避免因电话沟通造成信息失真的情况发生,使89000民生服务平台运行更加高效、快捷、简便。”烟台市委主要负责人表示。

一拨就动

“地下室积水的事,哪个部门能管管?”家住芝罘区建设路5号的官先生,被这个问题困扰了2个多月。就在拨打89000民生热线后10分钟,烟台市排水处的工作人员就赶到了现场。接着,官先生就收到了回访电话:“您对我们的服务是否满意?”

89000还有一个谐音“拨就动动”,关键在一个“动”字。如何保证参与服务的政府部门和社会组织达到“一拨就动”的为民服务效果?烟台建立了职能部门问责制度、服务企业约束制度。

他们以严格的问责机制保证职能部门服务质量,制订的《89000民生服务热线承办工作责任追究办法》,视办结情况分别给予退回重办、约谈、通报批评等。对领导不重视、工作措施不到位、效率低下、推诿扯皮、敷衍塞责、谎报办理结果,造成不良影响的,报纪委、监察部门调查处理;定期以《89000工作简报》的形式将民生诉求办理情况进行通报;建立限时办结制度,对政府部门承办服务事项的办结率、反馈率、满意率进行严格考评,年度总分纳入岗位目标责任制考核。责任部门承办的事项办结后,要将办理情况反馈中心,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。

89000对所有服务类企业均实行免费加盟,但加盟并不等于进入了“保险箱”。据介绍,烟台市建立健全了准入与退出双向制度,与所有加盟企业都签订质量保证协议。按照协议,这些企业必须是在工商部门登记注册且具有法人资格的企业、个体经济组织、正规就业组织,必须具有固定经营场所及服务资质,必须提供具体服务项目说明和价格明细。

同时,中心建立了服务对象质量回访制度。服务事项完成后,中心要进行回访,对失信的企业,第一次给予黄牌警告,第二次给予红牌警告,第三次解除加盟关系,以严格的约束机制保证企业服务质量。每年还通过邀请行业权威机构鉴定、服务对象信息反馈等方法,评选出10家“金牌加盟商”,并进行重点推荐。

“下一步,我们将逐步建立以89000呼叫中心、短信平台、手机客户端、微博、微信等形式为一体的89000综合民生服务平台。利用办公OA管理系统,为各职能部门、加盟企业设置终端处理系统,将群众、中心、各职能部门及加盟企业有机连接起来,形成有效联动的处理机制,让各职能部门在第一时间了解群众诉求的详细信息,避免因电话沟通造成信息失真的情况发生,使89000民生服务平台运行更加高效、快捷、简便。”烟台市委主要负责人表示。

为民情怀永不变

——兰州铁路局陇西车务段“小慢车”变身“城乡文化列车”

本报记者 李琛奇

5月13日一大早,甘肃武山县城关镇的陈菊香登上了由陇西开往天水的7504次列车,“姑娘,我上错车了吗?这咋跟过去不一样了呢?”列车乘务员回答说,“大娘,没错,就是这趟车,我们现在改成了‘城乡文化列车’了。”

听了列车员的解释,放下心的陈大娘就像刘姥姥逛大观园,前前后后把整个车看了个遍。“我常坐这趟车,过去车厢里黑咕隆咚的,又乱又差。现在变化太大了,你看这坐套,多干净。车厢上还贴了风景画,还有剪纸。乘务员也换了,你看这些小伙子、姑娘们,多漂亮呀,人家说

飞机、高铁上的服务员也就这样的。”

岷县农民年明忠和他的6个老话说,“我们本来准备坐汽车到天水去打工,听说陇西到天水有趟火车环境好,车票便宜,我们想看看,就在陇西住了一晚上,赶着今天早晨来坐车。”

大家交口称赞的这趟7504/3次列车,是西北铁路最早的旅客列车,运行距离只有陇西至天水的146公里,全程票价仅9.5元,途经甘肃定西、天水两市的3县1区8镇,人口密度大,城乡间距离近。60年来,它以“站站停”的方式,连起了城乡乡村,为沿线老百姓赶集、走

亲访友,学生上下学,还有在天水、甘谷、武山车站中转乘坐火车的旅客提供方便,被老百姓亲切地称为“小慢车”,年运送旅客超过30万人次。

今年4月,担当这趟列车运行的兰州铁路局陇西车务段,依托地域优势和铁路行业特点,以促进地方经济发展、高标准服务沿线百姓为己任,将“绿皮车”打造成“城乡文化列车”,使列车成为展示、宣传当地特色文化的一个“窗口”、一张“名片”。

改造后的“城乡文化列车”按照“一车一文化”、“一车一主题”的思路,在车厢分别张挂历史、旅游、民俗、丝路、特

产等文化图片,并通过广播播出农技、生活、旅行等常识,还免费提供针线、捆扎绳、胶带等农民朋友用得着的物品,接地气,近乡情。

内强素质,外树形象,通过列车员良好的形象、高标准的服务感染旅客,也是陇西车务段打造城乡文化列车的目的之一。乘务员每周都要进行专业的服务礼仪、形体、军事、心理训练,她们越来越专业的服务成为“小慢车”上的一道风景。

刚竞聘当上车长的29岁小伙子程寅说,自从这趟列车“华丽转身”后,旅客的素质也提高了不少,没人乱扔垃圾,没人再踩暖气片,也更没人随便抽烟了,桌布、坐套也干干净净。

“我们这趟车的环境、服务、形象都发生了很大的改变,但始终不变的仍然是‘绿皮车’为民服务的情怀,我们的心永远是百姓心。”陇西车务段党委书记穆成辉说。



正在进行的全国科技活动周以“创新创业、科技惠民”为主题,一系列跟百姓生活紧密相关的科技产品深深吸引着大众。图为一位科研人员向小朋友们展示能够实时记录食品质量变化的智能标签。

本报记者 董碧娟摄

疏导排解百姓事

——四川眉山市探索矛盾纠纷多元化解机制

本报记者 钟华林 通讯员 吴天昊

如今在四川眉山市司法界,“诉非衔接”这个词很火,简单地解释就是用诉讼与非诉讼相衔接的办法解决矛盾纠纷。这一新机制试点两年多,在眉山产生了很多好的社会效益,创造了“双低”:全市法院受理案件数量低于四川全省平均水平;全市信访量也从全国居高位降为四川省内最低。

“‘诉非衔接’是小政府、大社会的一种表现形态,强调利用司法诉讼以外的方法解决矛盾纠纷。”眉山市中级人民法院院长刘楠说,“定纷止争、匡扶正义是司法价值所在,但如果所有纠纷都

走向司法判决,司法资源反而得不到优化配置,对当事双方也是一场博弈。这就需要建立乡规民约、社区公约、行业规章、行政调解等多元化的矛盾纠纷解决机制。”

眉山市在司法实践中有一个基本共识,对矛盾纠纷提倡疏导排解,对市场可以自发调解的问题不过多干预。

记者了解到眉山市青神县法院时,调解员宋文高正起身送走一对还在拌嘴的老夫妻,宋文高告诉记者,“这顶多算是民事纠纷,已连续来了3天喽,他们只听说过打官司的途径,我得解释清楚法

律条款和处理办法。要是让他们糊里糊涂地闹上法庭,那我才真是不负责任。”

眉山市中级人民法院诉调中心法官樊俊认为,老百姓有了纠纷首先想到通过司法途径解决,只是司法公信力提升的第一步。能否完成司法工作和多元的矛盾纠纷解决办法的对接,又好又快地解决问题才是司法工作的大考。

如果以为“诉非衔接”调解的都是家长里短的人情纠纷可就错了,眉山市在多个行业以及工业园区内部进行尝试,通过行业规章和工会组织发挥作用,解决了大量行业内、企业间、劳资

双方的矛盾纠纷。以仁寿县视高工业园区为例,去年成功调解矛盾60余件,涉及金额约2000万元。

“大到原料收购价格和市场份额,小到一个发酵池的修建,都可能引发纠纷,可如果全去打官司,不仅法院受不了,我们的生产也没法进行了。”眉山泡菜行业调解委员会主任蹇清华说,“以泡菜行业来说,原来各企业为了争夺市场份额大打价格战,年底一盘点,都是赔钱。现在通过法院调解,行业内部确定一个合适的指导价格,既保护了菜农生产的积极性,又避免了经营成本的浪费。”

这笔经济账与法院院长刘楠的想法不谋而合,“去年眉山各类矛盾纠纷达到71700件,但最终进入审判程序的只有2482件。司法判决少了,司法公信力却提升了。老百姓自然会选择性性价比最高的矛盾纠纷解决方式,也必然会信任对其利益负责的人民政府”。



在5月15日国际家庭日到来之际,北京市妇联主办的“美丽田园,幸福家园——2015中外家庭共度国际家庭日活动”在房山区举办。“房山区最美家庭”代表、驻大使馆的外交官及家属、在京外国专家及家属、在京留学生等国际友人及家庭代表,共600余人参加了活动。图为中外家庭的小朋友在一起做手工。

本报记者 苏琳摄