**整合政府市场社会三方资源**

**用好“8890”真情真心为民服务**

辽宁省营商环境建设局整合原民心网、市长热线、有关公共企事业单位服务热线等渠道，建设了集投诉、咨询和便民服务为一体的全省统一的“8890综合服务平台”，该平台于2019年1月2日正式上线运行。

“8890”谐音为“拨拨就灵”，是为群众提供投诉、咨询、便民等非应急社会管理类服务的政府公益信用平台。8890平台按照“政府搭台、市场运作、社会参与”的原则，积极整合与群众日常生活密切相关的各类服务资源，鼓励支持协会、商会及志愿者等各类社会力量共同参与，牢牢把握“让公众诉求更通畅、生活更方便、办事更满意”的服务宗旨，紧紧围绕“响应灵、服务灵、办事灵”的目标定位。

8890政务便民服务平台按照“统一平台、属地管理、分级办理、分类转办”的原则构建了省、市、县（区）三级管理工作体系。实行“首接负责制”，使各市、县（市、区）平台之间可以实现互转互通。群众只需拨打8890服务热线，就可以进行投诉、咨询或者求助，真正实现“一个号码管服务”。“有急事找110，有难事找8890”已融入百姓日常生活。

2019年，我们主要做了以下几个方面的工作：

**一是提高服务质量，树立良好的政府窗口形象。**“8890综合服务平台”是政府的窗口单位，也是政府联系群众的桥梁和纽带，因此，着力提高为民服务的质量、提高工作效率，提升政府形象至关重要。今年，我们着重加强了政治理论、法规政策、受话服务方面的学习，力争让每一位打来投诉电话的市民感到舒心，放心，让他们感受到政府的关心和热情，为市民留下良好的印象，树立全心全意为人民服务的形象。正因如此，我们今年的投诉量显著增长，受到的好评也比往年多。同时，也加强督办力度，跟踪落实，确保市民诉求的问题能够尽早得到答复，赢得市民好评。

**二是完善工作制度，形成规范、高效的工作机制。**对受话、转办、督办、回访各个环节的职责和要求，做了进一步的强调，工作上规范、高效的运行，提高了管理的规范化和科学水平。在此基础上，我们今年加强了限时办结方面的管理，要求承办单位在规定的期限内办结，如若无法在规定时限内办结，在届满前2个工作日内，提出延期申请，并说明具体原因、延期时间，以便我们能提前告知当事人，取得理解。

**三是抓督办、重协调，确保投诉问题化解在基层。**我市农村人口居多，所以基层的问题突出，涉及范围广，群众工作不好做，解决起来就很困难。本着能化解一定要化解的原则，处理这样的问题，严格跟踪各乡镇、办事处在期限内将投诉问题办结，如若解决不了，要告知投诉人解决渠道，以免造成与政府之间的误会。

**四是以党的群众路线教育实践活动为契机，全心全意为群众办实事。**党的群众路线教育实践活动开展以来，我们以“照镜子、正衣冠、洗洗澡、治治病”为总要求，从自己做起，从现在改起，端正行为，自觉把党性修养正一正、把党员义务理一理，通过为群众解难题，办实事，密切党群干群关系，取得群众满意的成效。

8890政务便民服务平台将进一步提升服务理念，创新工作机制，完善各项规章制度，以整治群众“办事难”问题为抓手，以优化营商环境为突破口，持续提升民意诉求服务质量，不断丰富便民服务功能，使政府服务、社会公共服务都要做到“拨拨就灵”，让群众真正满意。

盖州市营商环境建设局

2019年11月27日