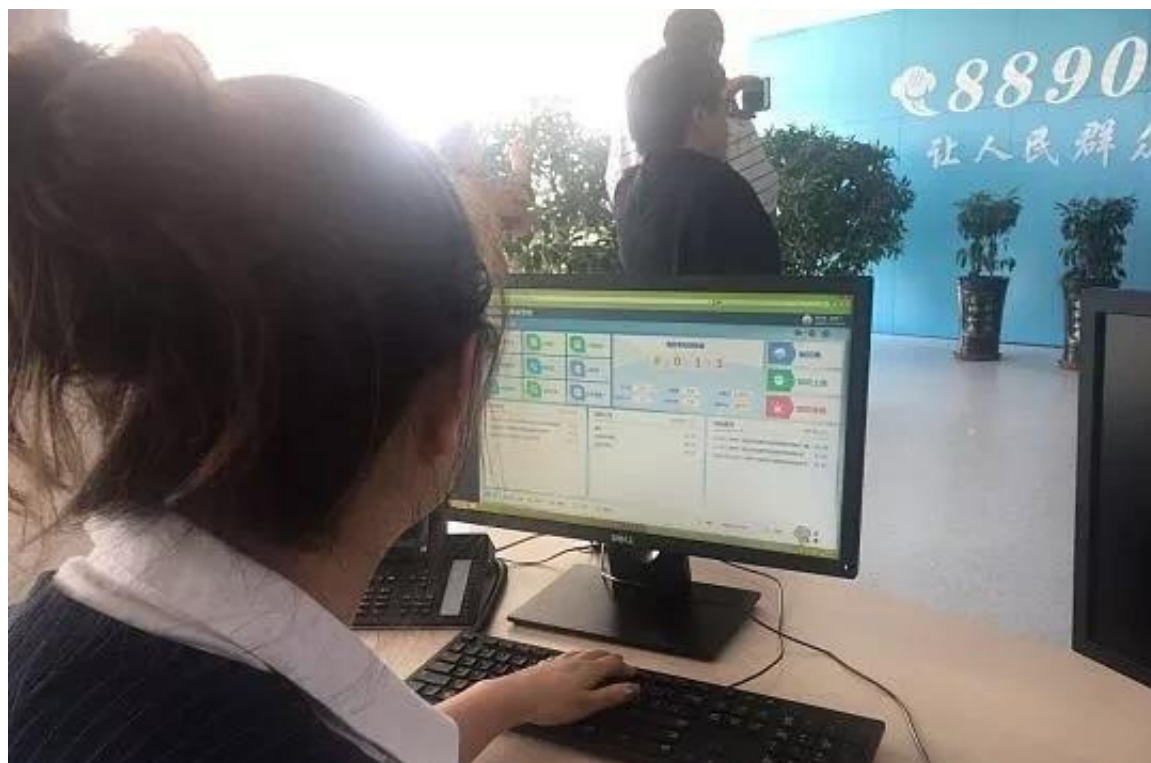


按照我省建设8890政务综合服务平台、实行全省“一个号码管服务”的要求，12345热线已被纳入到8890平台。抚顺市民可拨打88900000，也可打原来的12345电话，进行投诉、咨询，反映生产生活中的各类问题。



整合后，除110、120、119等紧急类救助热线及涉法、涉诉、涉军等特殊事项外，将市政府各部门、县区政府、中省直企业、市属公共服务企业等百余条非紧急类服务热线纳入平台。未来，还将有更多的与民生有关的热线被纳入平台。

据了解，抚顺“8890”平台是24小时全天候服务，最大限度保证群众诉求渠道的畅通，实现365天全天候服务。



抚顺市民王先生拨打热线电话反映了自己遭遇的社保证明难开具的问题。因工作需要，他的户口于2006年转至外地，想开具一份自己在抚顺缴费的社保证明，而当他到东洲区社保局办理时，因新社保数据库里暂无王先生的交保信息，工作人员建议其先办理失业证，才能将原数据信息导入新数据库，而王先生有工作，根本无法办理失业证。无奈之下，王先生只好拨打8890政务综合服务热线求助。接到王先生的求助电话后，抚顺市社保局领导非常重视，积极协调就业部门，最后顺利地为王先生开设失业保险证账号，生成新的保险号后，并为他开具了基本养老保险缴费凭证。

抚顺市营商环境建设局副局长罗光慧介绍，8890热线实行市直部门、各县区领导干部接听热线制度的根本目的，就是要以群众满意为基础，在全市打造一个“办事不求人”的社会环境、生活环境和营商环境，实现“环境有变化、经济有发展、干部有触动、群众有收获”的目标。

据了解，随着8890平台社会知晓率的不断提升，话务量明显增加，由原来的日均200件增加到现在日均400件。其中咨询类占50%，求助类45%，建议类5%。办结率95%以上，满意率95%以上。

如今，8890平台已成为抚顺人工作生活的“小帮手”、政府服务群众的“大舞台”。

（二三里编辑 王宇）

