

群众有困难，拨一拨就灵

81890 二十载创新服务筑起“连心桥”



我是共产党员“两优一先”风采

宁波81890求助服务中心党支部获评“全国先进基层党组织”后，最近又开展了一系列学习座谈。大家纷纷表示，要进一步弘扬光荣传统、赓续红色血脉，进一步发挥党建引领作用，做好为民服务这一民生实事。

81890求助服务中心成立20年来，始终围绕为民服务宗旨，搭建平台、创新机制，发展公益志愿团队，解决群众问题超过1300万次。被誉为“中国公共服务新模式”，在全国200多个城市推广应用。



81890求助服务中心。

81890一键通
高龄老人的“贴心人”

在81890求助服务中心有一部特殊的电话，专为有特殊需求的高龄老人安装的老年一键通服务的。

“我父亲90岁了，已经高烧了几天，路也走不了，能帮帮忙吗？”去年疫情期间，一个老年一键通电话，引起了工作人员的重视。工作人员立即联系海曙区疾控中心，并帮助呼叫120急救车。10分钟后，工作人员回访得知120急救车已将老人送往医院。老人女儿感谢说：“关键时候81890老人一键通真是解决大问题。”

像这样的老人一键通已经覆盖全市。早在10年前，81890求助服务中心考虑到80岁以上独居，或者患病的老人需要，向全市免费推行老人一键通电话。

一旦发生紧急情况，老人只要一拿起电话，就会自动转接到81890求助服务中心，工作人员24小时守候办理。“有一次，一个电话自动转接过来后，没有了声音，我们联动社区上门查看，及时将发病的老人送往医院，脱离了危险。”相关工作人员说。

群众需求迅速响应
督促协调推进解决

81890求助服务中心建立了56个党政部门职能档案，涵盖政策、法律、人力资源等方面服务，搜集近万家服务企业信息，组建家政企业服务联盟，详细掌握市场服务信息。实现了家政服务、教育医疗、信息咨询等31大类700余项服务项目的“5分钟响应”。

“小区里冲洗垃圾桶，污水流入河道了！”居民周先生向81890反映这一问题后，工作人员立即将事项转派给镇乡街道解决。一开始镇里只

是回复了一下周先生，周先生不满意。再次来电后，81890介入协调，最终在镇政府与小区物业、业主代表进一步沟通后，以污水纳管和新建垃圾房的方案解决了问题，得到了居民的认可。

像这样的解决群众问题例子还有很多，81890求助服务中心协同智治流转平台，通过强化部门协同机制、引入志愿服务力量、落实重办监督机制等，打通了百姓诉求办理“堵点”。

党建引领创新服务
筑起“爱心桥梁”

81890求助服务中心还充分发挥党建引领作用，搭建公益志愿服务联盟，不仅深入解决群众诉求，还主动了解基层需求，主动提供服务，帮助群众解决问题。成立志愿服务中心，组织招募培育孵化志愿团队，搭起公益“爱心桥梁”。

有一位百岁老人想在有生之年看看飞机，向81890提出这个愿望后，这件事转到志愿服务中心，志愿者发现不少老人都有这样愿望。很快，20名志愿者发起了一场“共圆观机梦”的公益活动，与栎社机场联动，让一批老人实现了看飞机的愿望，还进客舱体验了一把“乘飞机”的喜悦。

目前，81890志愿服务平台已涵盖社会组织2200多家。累计对接认领微心愿1.1万多个，开展1.35万余次志愿服务。中心党支部创新开展“文明温暖乡村”行动，每月把医疗保健、家电维修、磨刀理发等20余个志愿服务项目送到百姓家门口，让156支乡土团队通过流动站点服务山区村民成为常态。

建立信用评价机制
不断提升服务质量

81890求助服务中心还通过数字化改革，建立服务质量评价机制，进行前置把关和事后跟踪。制定《家政企业等级标准》《家庭母婴护理服务规范》等7个国家行业标准，8个宁波地方标准，制定各级各类服务标准近600项，把不合格的服务主体挡在门外。

81890求助服务中心不断拓展服务，今年以来增设了“返乡咨询”“反诈热线”“企业服务”等板块，组织开展“政策直播”“融资相亲会”等一系列惠企活动，搭建“首问首接、有求必应”平台，积极助力党政机关服务方式从“碎片化”转变为“一体化”，努力实现群众求助高效解决。

从4部电话到集电话、微信、APP等于一体的多渠道服务网络，20年来，81890求助服务中心全天候有求必应，累计为市民解决各类服务事项超过1380多万件次，成为群众生活的“贴心人”。

记者 陈善君
通讯员 车萌 史文娟

老党员带头当起
垃圾分类巡查员

“小蔡，跟你说过多少回了，厨余垃圾要单独扔。”“这个垃圾点位已经取消了，你不能直接丢在这里，要定时定点投放。”7月5日傍晚，镇海蛟川街道俞范村的两位老党员周忠康和俞善祥便戴上红袖章，开始了垃圾分类巡逻督导工作。

宁波刚刚出梅，室外烈日炎炎，没几分钟，两位老党员便已汗流浹背。子女们都劝他们别当垃圾分类志愿者了，待在家里吹吹空调看看电视多好，但两人不听从：“这是我们老党员应该做的，不累！”

为了解决俞范村垃圾分类问题，让村民养成定点投放生活垃圾的习惯，从去年11月开始，村里取消了分散的垃圾桶，并开展定时定点进行垃圾投放。由于部分村民垃圾分类意识薄弱，很多人依旧保持了原来的不良习惯，随意乱丢垃圾。

今年6月初，为了进一步发挥党员力量促进农村垃圾分类工作，俞范村党总支组织全体党员签订了《垃圾分类承诺书》，并积极参与农村环境卫生监督检查工作。在垃圾分类党员认领志愿岗位过程中，70岁以上的老党员组成了一支“银龄”志愿服务队。其中73岁的周忠康和75岁的俞善祥带头报名。

“垃圾分类不是一个人的事，要靠大家齐心协力共同努力。我们俩都是党员，更要带好头。”俞善祥说。

老哥俩自从担任了村垃圾巡视督导员后，充分发挥党员示范带头作用，做好村日常卫生巡查，还当起了垃圾分类的宣传员和引导员。每次巡查时，两位七旬老人都要佩戴党徽，穿上红马甲，戴好红袖章，一人负责巡查乱扔情况并及时拍照上传网格群，一人身背小喇叭，宣传垃圾分类小知识，分工明确，配合默契。

“生活垃圾千万不能随地扔，也不能混合投放，尤其是有害垃圾，它会对我们的健康产生巨大的危害，大家一定要单独存放。每个月的21日可以到村委会换取奖品，奖品很多的。”在每次巡查过程中，周忠康会不厌其烦地告诉前来扔垃圾的居民注意事项。经过两人近一个月的反复宣讲，街坊四邻的垃圾分类意识越来越好，村里的环境卫生也越来越整洁。

周忠康和俞善祥忙碌的身影只是这支“银龄”志愿队伍的一个缩影，每一个队员都充分发挥老党员的优势作用，引导网格里更多年轻党员助力农村垃圾分类，主动参与社会基层治理，让垃圾分类从“新时尚”变为“好习惯”。

记者 郑凯侠 通讯员 徐婕 李洁 文/摄



两位老人在垃圾投放点巡查。