

奋进新征程 建功新时代

融媒系列报道

# 响应率100%!这里打造太白湖新区民意诉求快速响应通道 “民意通”，社情民意“晴雨表”

记者 邓超 王浩然

100%，这是太白湖新区“民意通”服务中心的响应率。

99.56%，这是4月份群众对太白湖新区“民意通”服务中心的满意度。

2.1万件，这是2021年太白湖新区“民意通”服务中心受理的群众诉求数量。太白湖新区“民意通”服务中心用一条热线撬动了一场社会治理服务体系、群众满意度评价体系和部门职能监督体系的变革。

在太白湖新区，以“民意通”服务平台为组带的社会治理服务平台，已成为民生诉求快速响应、高效办理、及时反馈和主动治理的成熟化制度安排。



接到居民诉求后，执法人员第一时间前往现场核实。

## 闭环受理高效处置 群众监督促进落实

“您好，这里是太白湖新区‘民意通’服务平台，请问有什么可以帮到您？”5月26日10时，太白湖新区“民意通”服务中心，电话声此起彼伏，从四面八方汇聚而来的民声民意在这里流转。

最初，邮箱和电话是太白湖新区居民反映民意诉求的渠道。后来随着诉求量的增加成立了“热线办”，但是依然无法满足居民诉求的办理。

2020年，太白湖新区“民意通”服务中心应运而生。统筹整合区政务服务热线、民意“5”来听行动、“和为贵”社会治理服务中心、网络问政平台等力量资源，设立了统一的“民意通”社会治理服务大平台，将群众反映的事项全部汇聚到中心，形成了从接单、到诉求内容分析、受理部门研判，再到对部门提交回复审核回访的闭环受理模式。

在“民意通”社会治理服务平台统领下，新区搭建起

覆盖电话、微信、邮件、网络等渠道的24小时360度全方位服务渠道。电话端方面，开通65371233区级民生热线专线，确保24小时有人接听，全天不间断受理群众诉求；网页端方面，在太白湖新区政府官网设立“政民互动”版块，实时公开办件受理情况并可进行办件查询；移动端方面，研发推出“太白湖新区社会治理民生在线系统”和“太省事”民生在线微信端，群众可实时扫码或搜索APP，真正实现了与政府的无障碍、零距离沟通。

常规问题立办立结，热点问题合力攻坚，积难问题专班特办。“针对群众反映诉求，建立健全了‘签单一研判一确定受理部门一派单一督办一区级回访一回复市局’的闭环办理流程。”太白湖新区社会治理服务中心副主任，区“民意通”服务中心主任李梅介绍，同时，增加派单前电话确认和退单前双重确认机制。强化工单办理回访，通过群众监督促进责任落实；针对存在推诿或处理不到位的事项，层层督办。

## 借助“济时办”APP 部门常态化“抢单”

烦人的喇叭移走了，这几天，家住车站南路附近的祁先生终于可以睡个安稳觉。几日前，他通过12345反映小区楼下的商铺每天中午和晚上都会播放音响噪音扰民。太白湖新区“民意通”服务平台收到问题线索后，立即向太白湖新区城管执法分局派发办理单，要求当日内处理，并及时反馈结果。几乎同一时间，太白湖新区城管执法分局执法二大队大队长郭秋冬收到“济时办”APP的提醒，看到是市民反映的噪音扰民问题，未作犹豫点下了抢单。“没想到当场就建立了工单，很快就有人与我联系，询问我对处理结果是否满意。”祁先生说，当日，执法人员就对商家进行了劝导。还给了周边居民一片清静。

群众诉求“抢着办”，未抢诉求“督着办”，疑难问题“重点办”。据了解，济宁市今年3月份开发推广了“济时办”群众诉求办理平台，通过“济时办”平台收集的群众诉求事

项，以及市12345热线平台受理的县市区群众诉求事项，全部推送到县级“济时办”平台办理。而开发的“抢单”模式则是督促职能部门“抢着办”，县市区所属乡镇（街道）和部门单位在诉求事项工单发布后，3小时内主动抢单认领，第一时间联系诉求人“督着办”，规定时限内未被认领的工单，由县级平台予以“指定派发”，视为督办事项，在专项考核中相应扣分，倒逼承办单位主动抢单、主动担责“重点办”。

“抢单”模式的实行无疑也成为太白湖新区“民意通”服务中心进一步深化社会治理，督促职能部门主动担责的契机。太白湖新区“民意通”服务中心设有接单、转办、回访三类岗位。“我们每天接听群众电话超过100个，个别工单情况复杂，涉及多部门，为了避免重复转派，转办岗需要进行分析研判，再转派部门，部门处理完之后再进行回访。”李梅介绍，在回复的时候需要回访，诉求人满意我们才回复，诉求人不满意打回去重新进行处理。从服务工单回访评价开始，全渠道、全流程、全业务主动接受群众监督评价，成为社会治理工作新常态。从群众的一个个具体诉求办起，从群众的一条条具体意见改起，许多过去“少一步”没做到位的“问题清单”，变为“进一步”服务到位的“满意清单”，诉讼群众积极参与、社会各界广泛评价、职能部门及时改进的良性互动局面初步形成。

评价的基础上，对群众诉求大数据进行梳理、细化、归类，聚焦群众差评和反映较多的事项，形成问题清单，逐一对症下药。

新区“民意通”服务中心成立以来，不断规范完善工作制度，实现制度上墙、制度在手、制度入心。绘制悬挂《太白湖新区“民意通”服务中心受理流程图》及工作内容，优化窗口建设；印发《太白湖新区“民意通”服务中心工作手册》，整合梳理各类工单办理规定及模板，实现规范化办单；编制印发区“民意通”服务中心周报、月报、季报、半年报、不满意工单统计、接诉即办旬报，以及疫情专报、问题工单台账等各类专报，畅通数据共享上报渠道。2021年以来，“民意通”服务中心已完成日报39期、周报60期、月报16期、季报2期、疫情专报78期，疑难工单专报请示及预警14件，通过对数据信息的储存、汇总和精准分析，实现了对群众诉求的周期性、趋势性变化的建模预测和图表展示，为区党工委、管委会决策提供了有力的民情支撑。

下一步，太白湖新区将以“民意通”社会治理服务平台为总抓手，不断畅通诉求渠道，完善办理流程，提升服务水平，让热线真正成为社情民意的“晴雨表”、政风行风的“监督仪”、社会稳定的“减压阀”、政府形象的“展示窗”，提高广大群众的获得感、幸福感和满意度。

## 形成问题清单 逐一对症下药

2020年1.7万件，2021年2.1万件，2022年4月份满意率99.56%……千千万万的个体诉求汇聚到太白湖新区“民意通”服务中心，为系统化社会治理提供了钥匙。

过去一年来，在畅通群众诉求办理和全面开展满意度



扫码看视频。



扫码下载齐鲁壹点找记者 上壹点



工作人员正在接听居民来电。