



您“码”上反映 我马上办理

甘肃省白银市全力打造“码上反映·马上办理”民情直通平台

甘肃省白银市坚持和发展新时代“枫桥经验”，探索建立群众诉求“即受即办”机制，打造“码上反映·马上办理”民情直通平台（以下简称民情直通平台），推动解决民生诉求由线下找组织向线上“扫码反映—一键启动—立即反应—马上办理”转变，构建起覆盖全社会各领域，集智慧管理、快速反应、共同参与于一体的基层治理网络，为白银市高质量发展营造和谐稳定的社会环境。

搭建平台 夯实“数字地基”

立夏刚过，家住白银区四龙路街道铁道北红卫村社区的居民王志先通过扫描自家楼前张贴的二维码向民情直通平台反映：临街的蛋糕店噪声太大，尤其是夜晚冷库的风机噪声严重影响自己和家人的睡眠质量，希望有关部门能够帮忙处理。

信息上报后，红卫村社区党委书记吴冬梅第一时间组织网格员及社区工作者开展走访调查，并向四龙路街道综治中心上报相关情况，街道综治中心组织街道城管所、食药所、社区工作者一起联系商铺负责人，共同商议解决办法。最终，商铺同意将风机用隔音棉包裹，并承诺夜间不再开展生产工作。在蛋糕店完成整改后，工作人员回访王志先确认问题已得到妥善解决。

白银市坚持把打造民情直通平台作为主动创稳行动的有力抓手，创新打造“16441”基层治理模式，通过搭建一个民情直通平台，设置“扫码反映、平台受理、村（社区）级办理、乡镇（街道）级办理、县（区）级办理、市级办理”6级流程，建立起反映、责任、督办、考评4大体系，围绕有效解决群众诉求、全面服务党委政府决策、切实促进作风转变、防范化解风险隐患4项效能，实现全力打造白银市基层治理新品牌、建设更高水平平安白银1个目标。

为确保民情直通平台高效有序运转，白银市印发《“码上反映·马上办理”民情直通平台应用工作实施方案》《关于进一步规范“码上反映·马上办理”民情直通平台问题解决强化责任

落实的通知》，对事项办理、督办批示、平台操作、事项回访、教育培训、考核问责、督促指导、责任落实、宣传推广等方面工作进行了系统性规范。

据白银市综治中心信息技术科相关负责人介绍，按照网格化服务管理要求，白银市统一划分网格、配备专职网格员，网格员负责信息采集、走访巡查、数据报送等事宜，协同开展矛盾化解、为民服务等工作，切实打通为民服务“最后一米”。

目前，民情直通平台初步实现了与“12345”政务服务便民热线、人民网留言等平台的信息共享、数据互通，各平台将矛盾纠纷、基层治理等方面事项实时推送至民情直通平台，进行联动协调办理。

“如今通过民情直通平台，社区工作效率大大提高，社区和居民的心更近了。同时，这些居民反映的问题线索通过平台进行分析后，可以帮助我们及时了解、研判社情民意，把风险消除在萌芽状态。”白银区人民路街道中心街社区工作者宋丹丹说。

完善机制 建好工作流程

工作生活中遇到的各类难事、愁事、揪心事，群众都能在民情直通平台上留言，后台第一时间审核、交办，并实时反馈办理情况和最新进展。

为确保工作落实落细，白银市1.3万名领导干部下载安装白银综治APP，构建起“村（社区）党组织书记、包村干部—乡镇（街道）政法委员—乡镇（街道）党政主要负责人—包抓乡镇（街道）县级负责人—县（区）委政法委书记—县（区）党政主要负责人—市委政法委书记”七级事项办理“硬核”责任体系，共同受理、办理群众反映诉求，推动重心下移、力量下沉、资源下放，构建起人员充足、责任明确、高质高效的受理办理责任体系。

收到群众反映的问题后，民情直通平台自动将反映问题分发至村（社区）党组织书记、包村干部，首接负责人30分钟内回复电话了解情况，事项按照职责权限自下而上逐级分类办理。村（社区）党组织书记、包村干部

充分发挥熟悉政策、了解情况、群众基础深厚等优势，第一时间办理群众诉求，努力实现“小事不出村（社区）”；超出村（社区）职责权限事项或疑难事项，通过平台提交至乡镇（街道），由综治中心主任、司法所所长、派出所所长、政法委员、党政主要负责人协调解决，努力实现“大事不出乡镇（街道）”；超出乡镇（街道）职责权限或重大疑难事项，由乡镇（街道）综治中心提交至包抓乡镇（街道）县级负责人、县（区）政法委书记、县（区）党政主要负责人协调解决，努力实现“矛盾不上交”；跨县区、涉市直部门事项，由县（区）综治中心报市综治中心审核、分析研判，协调涉事县区和市直部门解决，或导入信访、司法程序。

问题上报后，实施效果如何保证？白银市建立即时反馈督办机制，市、县（区）、乡镇（街道）各级领导及综治中心干部通过“白银快办”APP，全时掌握群众诉求及办理进程，自上而下监督调度，确保群众反映事项“事事有着落、件件有回音”。对于超时未办理事项，民情直通平台按照办理时限，将自动向各级办理人发送提示，提醒他们及时督办。问题解决后，县（区）综治中心对每一起办结事项进行电话满意度回访，根据反映人的反馈安排后续流程。

值得一提的是，民情直通平台还增加人大代表监督功能，为在白银市的省、市人大代表设置专门账号，人大代表通过平台，实时了解人民群众反映的关于供暖、卫生、交通、物业、水电等方面诉求，提出合理化意见建议。2024年以来，259名人大代表针对870余件群众诉求提出监督建议，有力推动“察民情、解民忧”线上线下同步落实，拓展了主动创稳的宽度和广度，进一步提升了基层矛盾纠纷化解的智慧化、精细化、现代化水平。

打通“孤岛” 提升服务实效

运营2年多以来，民情直通平台收获了不少“铁粉”，家住白银区纺织路街道银湖社区小三峡小区的居民彭先生在平台上反映：在小三峡小区入口

处，有一棵柏树遮挡行车视线，给居民的出行带来了一定安全隐患。

接到彭先生反映的情况后，银湖社区党支部书记李慧芳第一时间联系他了解情况，并安排社区工作者实地查看详情：小三峡小区入口位于国道109线，道路两边绿化带种植着一棵柏树遮挡了居民的视野，确实存在安全隐患。因超出社区权限，社区按照规定将问题提交至区综治中心，由区综治中心将事件流转至市园林局办理。市园林局工作人员经现场勘察后确定解决方案，及时排除了安全隐患。

白银市通过民情直通平台，实现了信息汇聚“一个口”，调解办理“一张网”，让“码上反映·马上办理”真正成为解决诉求、化解矛盾、防范风险、维护稳定的重要平台。

民情直通平台充分发挥自身大数据的优势，全面服务党委政府决策，为推动工作落实提供重要参考依据。市、县两级综治中心每日梳理数据，对群众反映的家庭邻里矛盾、债权债务纠纷、社会安全风险、违法犯罪苗头等31项诉求及时分析研判，密切关注潜在风险隐患，采取有力措施加以防范化解。截至去年底，民情直通平台累计收到群众诉求2.5万余件，主要集中在水暖电气、物业管理、个人权益、道路交通、房屋房产等领域，累计办结群众反映事项2.2万余件。

此外，民情直通平台还在一定程度上发挥着促进工作作风转变的作用。群众诉求在平台上公开透明，办理流程线上清晰可见，各级领导可以实时追踪、全程监督，各级党员干部严格按照“便捷通畅、全时受理、快速反应、跟踪问效”的工作要求，全力办好每一件民生实事，努力在解决群众问题中锤炼作风、提升能力、体现担当。

随着群众反映的一件件身边事得到有效解决，群众的获得感、幸福感也在不断增强。“对群众来说，民情直通平台是个能够随时随地反映解决问题的渠道。对我们而言，平台能督促大家迅速反应、实时反馈，工作起来干劲更足了！”白银市综治中心副主任杨世斌表示。

据《中国社区报》



华西社区报

(CN51-0131)

温度 互动 实用



四川日报报业集团主管主办