



健全社会矛盾纠纷预防、排查、调处、化解全程管控链条，把群众矛盾纠纷调处化解工作规范起来，让老百姓遇到问题能有地方找个说法，切实把矛盾解决在萌芽状态、化解在基层迫在眉睫。

基层社会治理是满足人民美好生活需要的核心之力。淄博市张店区市民诉求服务中心于7月29日正式运营，以“有解思维”化解基层社会治理中的矛盾，解决群众热切关心的“急、难、愁、盼”重点问题和热点问题，让群众有了说话的地方，有了解决问题的地方。



张店区市民诉求服务中心

只进一扇门 百姓站C位

张店区市民诉求服务中心系统集成解决群众诉求

办事只需进“一扇门”

“2016年当时修路用了我们的地，200多万的征地款项四年多迟迟未下发，今年我们反映到市民诉求服务中心，引起了中心工作人员的高度重视，第一时间对该问题进行处理解决，并在后面的解决过程中积极与我们和相关部门沟通交流，没想到结果这么快就出来了。”

8月30日，淄博市张店区的市民苏明同告诉大众日报淄博融媒体中心记者，张店区市民诉求服务中心为他们在短时间内就解决了征地款项问题，现在心里别提多高兴了。

2020年12月淄博市委书记江敦涛在视察张店区时指出，要为群众打造“找政府办事，只进一扇门”的地方，为落实市委工作要求，张店区快速将建设的“规划图”“路线图”变成“施工图”，以构建淄博市“大综治”工作格局试点区为契机，创新打造以民意汇聚、矛盾化解、诉求处置、困难救助、分析研判等为核心的“民生诉求110”市民诉求服务中心。

“为了老百姓遇到问题能够有个解决的地方，张店区以‘有解思维’创新打造了市民诉求服务中心，设置了咨询导流区、咨询受理区、矛盾调解区、大数据研判区、心理疏导区、信访矛盾区和群众接待区等7个功能区全方位服务群众，解决群众所需、所急、所盼。”张店区市民诉求服务中心综合科科长李保光说。

群众利益无小事，多点资源整合集中发力，才能为群众快办事、办大事。张店区市民诉求服务中心为解决“群众到处跑”问题，细抓统筹，进一步整合了政府资源和诉求资源。

在整合政府资源方面，中心横向对接42个涉民部门，12个行业性专业调解委员会，纵向联系8个镇、街道，147个村居和1192个网格，横向打通线上线下群众诉求解决渠道，纵向构筑区、镇、村、网格四级诉求解决阵地，真正实现市民“找政府办事，只

进一扇门”，进一步提高服务质效。

在整合诉求资源方面，中心紧扣市民“诉求收集、流转处置、分析研判和群众满意”四个环节，布局建设了“线上12345热线、线下市民诉求服务、市民诉求‘民情速递’”二维码和社会治理网格化4个平台”。通过设置12345系统管理席位上传、线下诉求受理窗口录入、市民扫描二维码反馈和基层社会治理网格员巡防巡查上报等四种形式，汇聚了线上和线下多方群众诉求数据，进行分流督办，并通过大数据分析，得出诉求发生的属地、所涉及到的部门、行业、领域、诉求处置的办结时长、满意度评价等多方面的分析结果，分析结果用于诉求受理窗口轮换的数据依据及形成诉求专报为领导进行民生决策提供数字化支撑。

把事情办到群众心里

“华光路的路灯设计与行道树冲突，几乎所有的路灯都藏在树叶里，非机动车道更是漆黑，骑车人根本看不到路面，加上路面无数翘起来的石板，存在极大安全隐患。”

8月18日，市民高克通过扫描民情速递二维码反映华光路路灯照明问题，张店区市民诉求服务中心立即进行事件流程处理，并将其分配到张店区市政服务中心进行处理，张店区市政服务中心于8月18日15时06分进行了电话回复，高克对于诉求处理结果非常满意。

提高效率，稳健运行，用效率换取群众的满意，用诚心温暖群众心窝。

“创新‘30135’提速办理机制，要求所有涉事部门接到中心工单后30分钟内赶到，即时受理市民诉求，力争1天答复、3天解决，确保百姓5天内对诉求答复满意。”

李保光说，张店区市民诉求服务中心还实行“常驻、轮驻、随时进驻”入驻机制。采取重点部门集中常驻、一般部门轮流入驻、涉事部门随时入驻的原则，及时调处各部门、各系统、各行业职责

范围内的群众事项及诉求，做好群众问题答复、进度记录及结果反馈，大幅提升市民满意度。

不仅如此，据了解，张店区市民诉求服务中心重点突出民意汇聚：一是按照“谁接收、谁受理、谁推送”工作要求，各基层社会力量持续加强信息收集的广度、维度；二是加强矛盾化解，吸纳各类专业调解人才，将解决问题的关口前置，及时处置群众各类诉求，全面降低万人发案率、万人诉讼率，释放更多司法审判力量为基层服务；三是强化诉求处置，通过部门联动、分级管理、奖惩考核、容错纠正等建立全区网格一盘棋、群众事项同心办的“组团式”服务格局，将群众的诉求事项，依托数字化手段实现“数据多跑腿，群众少跑腿”。

“我们用‘品牌’服务解决群众实际问题，把事情办到群众心里去，才能解开群众心里的疙瘩，才能拉近群众和政府的距离。”

张店区委政法委副书记赵荣海告诉记者，通过打造“民生诉求110”服务品牌，在服务时间上承诺“一年365天、一天24小时，民生诉求服务零等待”，让张店服务实现“110”速度，解决了群众“上班时间没空办事、休息时间没处办事”的困扰，让群众随时能够找到人、办成事；打造的矛盾调解品牌，司法部门综合调度各调解委员会，牵头整合人民调解、行政调解和司法调解等公共资源，推出马冰工作室、陈秀美工作室和孙爱玲工作室等一批品牌调解室，解决了一批应急处置得当、群众认可度高的案件；打造的“微法庭”服务品牌，吸纳了张店区法院设立驻市民诉求服务中心微法庭，依托中心诉调对接委员会、诉讼咨询窗口，实现“案前调解—立案—审判—案后跟踪”等诉求兜底解决，一站式解决市民诉求。

“就目前大数据分析分

析，解决的群众诉求最多的是住房和城乡建设类型587件，占比36.46%；其次是城市管理类型278件，占比17.27%；再次是市场管理类型151件，占比9.38%。”赵荣海说，在住房和城乡建设类型中，物业服务管理方面最受群众关心，总计235件，占比40.03%。

据了解，张店区市民诉求服务中心自7月2日试运行以来，应用成效显著，通过市民民情速递二维码程序、12345市民热线、基础网格，以及现场受理等途径，日均受理群众诉求400余件，当场办理100余件，平均办理时长4.27天，受理效率和办理效率分别提高了30%和50%，群众满意度也由85%提升至93.05%，解决了一批群众身边的操心事、烦心事，形成了解决群众诉求的高效运转工作机制。

下一步，张店区市民诉求服务中心将扩大公民参与，推进协同治理，完善诉求服务中心的运行机制：一方面注重公民参与，以平和方式解决矛盾纠纷；一方面注重过程公正透明，将党政领导、政府部门、市场主体、平民百姓等同聚于一个平台之上，平等自主地表达自己的意见，保护并尊重社会的主体地位，综合运用行政管理、居民自治管理、社会自我调节以及法律手段甚至市场机制等多种方式，构建政府与社会的协同关系。

除此以外，张店区市民诉求服务中心还将动员社会力量，强化道德约束，动员社会组织和广大公众等社会力量参与基层社会管理，有效缓解社会对立情绪，完善基层社会组织建设，促进公众遵守道德规范并履行相应社会责任，动员社会力量参与社会治理。特别是注重发挥媒体的作用，通过公开报道每一件事处理结果，让群众“听得到、看得见、信得过”，规范社会行为、引领社会风气，引导群众通过正常的渠道，采取正当的诉求方式进行合理合法维权。

大众日报淄博融媒体中心记者 孙良栋



工作人员耐心解答市民疑问。



心理咨询室中的情绪宣泄空间



工作人员通过大数据综合分析群众诉求。



扫描“鲁中晨报”APP
二维码查看
现场视频