



打造“市民诉求中心”一站式服务平台

以融合服务加持内容传播

张家港市融媒体中心

张家港市融媒体中心（传媒集团）以打造主流舆论阵地、综合服务平台、社区信息枢纽为功能定位，联合市社会治理现代化指挥中心、12345等部门，积极探索“媒体+政务+服务”的融合新路径，在今日张家港APP上线“市民诉求中心”一站式服务平台，搭建响应市民诉求的“高速路”和服务引导群众的“连心桥”，答好赋能社会治理“必答题”。2022年9月，在全省网络文明建设工作推进会上，省委常委、省委宣传部部长张爱军对张家港市融媒体中心“市民诉求中心”一站式服务平台建设成效给予充分肯定。

一、细分诉求类别，精准响应市民诉求。今日张家港APP是“市民诉求中心”一站式服务平台的依托门户。张家港市从顶层设计打破政府部门间数字壁垒，出台《今日张家港“政务云”接入政务服务运行管理暂行办法》，由中

心负责今日张家港“政务云”开发建设、运营维护、安全管理、运营推广等，为“市民诉求中心”的搭建和运行夯实基层基础。在平台框架设计方面，注重实用性和便捷性，立足个人诉求、公众监督、政策咨询、常用服务四个层面，开设“我的诉求”“我要反映@张小融”“热点解答”“自助移车”“生活服务”五个板块，与张家港市政府公共服务体系深度融合。在传统“12345”电话求助的基础上，打通群众诉求的线上受理、部门流转、处置回复等功能，开通与群众密切相关的政府求助、政策咨询、违法举报、不文明现象反映、自助移车等渠道，以及家电维修、车辆救援、开锁保洁等6大类40余项家政服务功能，更加精准地收集基层群众在日常生活办事过程中碰到的操心事、烦心事、揪心事。

二、完善反馈流程，高效打造服务闭环。强化现代化融媒体中心的社



治理主体的属性，推动市民诉求、公众参与政府职能优化的“双向奔赴”，深度融入社会治理现代化。“市民诉求中心”一站式服务平台通过技术手段，将中心与社会治理现代化指挥中心的职能进行无缝衔接。中心利用技术优势，搭建服务平台，负责平台的建设和运维，以互联网思维设置符合网民需求的内容框架和平台页面布局，以及后台办理流程；社会治理现代化指挥中心负责诉求受理、转派、督办、回访等工作。在实际操作中，打开“市民诉求中心”，点击“我要反映”选择类别，市民可通过图片、文字等形式进行反映，操作便捷，平台实时接单、分类、派单、办理、反馈，形成全流程闭环处理、各环节精准衔接。相关处理过程实时发布，办理结果及时反馈。同时，市民在诉求办结3天内，可对办理情况进行“满意度”评价，作为部门绩效评估的重要指标，推动相关职能部门及时回应，耐心解答。“市民诉求中心”不仅为市民解决难题，更能帮助基层党委政府了解民意、科学决策，不断丰富民意“集散中心”的概念和内涵，推动基层社会治理转型与治理能力提升。平台上线以来，共受理各类诉求3万余件，办结率98.8%。

三是线上线下结合，媒体介入跟进督办。中心发挥媒体“舆论监督、政府镜鉴、群众喉舌”的作用，时刻关注“市民诉求中心”后台线索，以监督促进落实。2022年3月，开设全媒体新闻监督类栏目《@张小融》，推出原创动漫IP形象“张小融”，以“@张小融，真的很管用”为定位，选取百姓投诉得不到解决的问题进行跟踪报道。整合采编力量，成立“@张小融”工作室，进行明察暗访，做到关键内容核实清楚，关键节点把握准确，关键画面不漏，关键录音不缺，让有关部门“红红脸”“出出汗”，推动党员干部作风转变与民生实事的解决。截至目前，播出《职场人扔垃圾不自由？》《“地下宠物繁殖场”谁来管？》《公共车位缘何成“私人领地”？》《校门口“堵点”如何疏？》等61期调查类节目，引起受众共鸣，取得良好效果。与此同时，中心打通栏目壁垒，打好全媒体监督组合拳，《@张小融》栏目与广播舆论监督节目深度融合，记者定期走进“102顺风车”直播室，与听友分享采写舆论监督报道的所见所闻所感，与职能部门负责人交流解难之法、治理之道，用“好声音”传递“正能量”，用“好回应”获取“大流量”。