

陈光曙 丁华

路过象山县汇兴路一座蓝色外墙的楼房，当地群众说：“遇到难事烦心事，打这里的电话，管用。”这里就是被百姓称为“城市保姆”的象山县网络民情会办中心。

走进会办中心大厅，5条热线电话铃声此起彼伏，受理员耐心接听做记录，派单员迅速将问题分门别类，落实责任人；舆情监管员查看网络发帖，收集各类信息并及时归类、上报。

### 归并职能，统一投诉求助平台

“前些年，县里一些部门根据各自职能，开设了不同的投诉热线、服务热线和网站，但这些机构有的知名度较低，群众不熟悉；有的人手少，或职责不明，成了‘收发室’、‘传声筒’。”象山县委书记李关定说，去年初，他们整合县投诉中心、县长电话受理办公室、县舆情信息中心（县委宣传部网宣科）、象山港网站、65786578服务中心和县公安局网警大队等6个单位的职能和人员，由县纪委牵头，成立了象山县网络民情会办中心。

这个被称作“非常6+1”的象山县网络民情会办中心，仍保留6家单位独立名称，但内部通过整合资源，统一管理，集中办公，以会办中心一个口子24小时受理群众的投诉、咨询和寻求帮助。

“这样的做法不增设机构，不增加编制，却能解决群众多处投诉、部门多头办理答复的问题，服务效率提高。”象山县委副书记林雅莲说，进驻中心的单位不是简单组合，而是根据工作需要，重新调整设置岗位和职能分工，下设受理部、办理部和舆情室三个部门，实行流程式运作。

象山县委、县政府赋予会办中心



## 群众喜欢这样的“非常6+1”

——记象山县网络民情会办中心

舆情搜索、投诉处理、政策咨询和民生服务等多方面职能，以快速反应、高效服务、取信于民为服务宗旨，以有问必答、有诉必应、有难必帮为工作理念，“一号式”受理，“一站式”督办。

民声主动“应”，民事主动“办”，担当“城市保姆”的会办中心要做的事情，不仅仅是帮忙查询地图这么简单，而是实实在在消除社会矛盾纠纷，减少民众利益损失，甚至是排除隐患。去年5月初，网民投诉金城华府小区的施工队向门口路面排水，导致路面单边下沉。会办中心督促公建中心与施工单位协调，最终督促施工单位解决排水问题，得到网民5星级好评。

“虽然大多受理的是一些小事，但都涉及群众切身利益，我们都会重视。”象山县委常委、纪委书记李刚说。从去年4月成立到今年2月，会办中心已受理各种投诉反映、服务咨询40554件，办结率99.1%，群众满意率93.7%。

### 收集民情，引导舆论热点

与传统服务热线不同，象山网络民情会办中心不仅接受群众来电来人的直接投诉、求助，还利用舆情导控平台和公安网警搜索平台，全天候监测舆情，广泛搜集社情民意。