

●市公安局

排名第一有秘诀 一个平台四项制度

我们把民生 e 点通网络问效平台当作市公安局开设在网络上的服务窗口，随时欢迎市民朋友来这里办理网上业务。——宁波市公安局问效值守团队

“问效平台是我们的网上服务窗口”

1月28日下午，小e见到了宁波市公安局问效平台的值守员们：市公安局行政审批处处长徐警官、宋警官，还有两名网络值守员。

徐处长介绍了每天工作的3个流程：

第一，专职人员从网络问效平台上受理帖子；

第二，分发给各县(市)区公安部门，并要求其在一定时限内回复；

第三，在意见反馈之后，提出针对性的解决方案，并以官方账号回复。

“我们行政审批处是公安机关的一个窗口服务机构。网络问效平台则是公安部门这些服务窗口在网络上的一个延伸。我们随时欢迎市民朋友来这里办理网上业务。”徐处长说。

自主开发平台 值守工作井然有序

为了进一步提高网络问效工作水平，市公安局自主开发了一套统一管理平台，使得这一系列的工作变得井然有序。

这个平台解决了和其他

●鄞州区

日均8帖 帖子大户时刻“与网友同在”

希望一天能有48小时，多站在网友角度思考问题，时刻做到“与网友同在”。——鄞州区问效值守团队

处理帖子有3个流程

2月3日下午，小e见到了鄞州区问效工作的值守员们。鄞州区公共事务受理中心专门配备了杨莉萍、楼晓冬两位工作人员处理网友在民生e点通的咨询、投诉等。

杨莉萍介绍了接帖工作的3个流程：

第一，对帖子初步甄别，判断是否属鄞州区政府职能范围内，并进行初步处理；

第二，对于简单咨询的案件，第一时间咨询部门或者查询知识库进行处理；涉及疑难问题或投诉案件，则根据各部门职能进行转办；

第三，将部门答复意见，在审核后公开答复网友。

“2014年，鄞州区平均每天接帖有8件左右。很多帖子需要我们协调多部门进行答复。”杨莉萍说。

“多站在网友角度思考问题”

杨莉萍说，她一直提醒自己要多站在网友的角度思考问题。

自从接手了民生e点通网络值守员工作后，长期综合征在杨莉萍身上体现得更

平台的有效衔接。通过打通网络，数据交流，利用这个平台，值守员可以将多个平台上的帖子汇总到一个平台上面进行处理。处理完毕后，回复又会分流到各个相应的平台，大大节约了人力，提升了网络问效工作的效率和准确度。

工作制度化 确保每个问题落到实处

为了保证每一个网友的问题都能够落到实处，公安部门还花大力气将网络问效这项工作规范化、制度化。

首先，制定《宁波市公安系统网络问效的管理办法》，从制度层面对于组织架构、岗位职责、时效性要求、联络传达、办理质量等多方面做了明确规定；

其次，规范联络方式，从电话发展成依托QQ群、微信的方式及时沟通再到统一管理

的平台，运用技术、措施不断改进提高。再次，及时编撰形成如《宁波网络民意舆情摘编》等文件材料，报送局领导并抄送给相关工作单位。局领导还会视情况进行批示办理。

最后，明确奖惩制度。中国宁波网民生e点通 傅钟中 陈结生

宁波民生问效明星值守团队是怎样炼成的

1月20日，宁波网络民生服务平台——民生e点通问效年终榜单出炉。在2014年度，宁波市公安局、鄞州区、市教育局、市规划局、市人社局在综合排名中位列前五名。

日前，小e兵分五路，采访了上述单位和地区的网络问效值守团队，与您分享明星值守团队们是怎样炼成的。

民生e点通问效年终榜单前五强 NO.1 公安局 NO.2 鄞州区 NO.3 市教育局 NO.4 市规划局 NO.5 市人力资源与社会保障局

●市教育局

最快2小时答复 75件当天作答

建立有效网络民生服务机制

2月3日下午，小e见到了宁波市教育局问效平台的3位值守员：市教育局宣德处主任科员陆灵刚，以及两位网络值守员。

陆灵刚告诉小e，教育局配备了专职的工作人员，保证全天8小时有人值守，周末重大事件有人处理。并要求县(市)区教育局行政部门，15所在甬高校、千所学校和单位同样配备专人负责，及时解决网络问效工作中出现的困难和问题。

目前已形成网络问效受理、职能部门处置、督导审查、问题解答、及时回应、跟踪评估的网络民生服务机制。

●市规划局

网络问效让规划更接地气

第一时间分发并催办 软化专业术语

2月6日，小e走进宁波市规划局，见到了值守团队的3名成员，分别是办公室(宣教处)主任杨斌、调研员叶建明、网络值守员茅建民。

茅建民介绍，一天大概会接收到5至6个新帖，有时遇到规划文件，比如宁波

回复要讲究时效，回复用词必须要亲民，为网民解忧。——市教育局问效值守团队

制。基本分为三个步骤：

第一，由鄞雨帆第一时间将和教育相关的帖子进行处理。

第二，进行分类，若涉及具体县(市)区教育局或所在处室的舆情咨询与回复，及时制成宁波教育网上舆情处理单，下发到相关县(市)区、处室要求进行答复。一般问题当天或3天内作出回复，一般不超过5个工作日。

回复发还给鄞雨帆，经过陆灵刚审核查看没有问题后，由鄞雨帆统一在网上答复给网友，回复内容用词必须要亲民。

“开门规划、问计于民”，问效平台架起了规划工作与群众生活之间的桥梁。——宁波规划局问效值守团队

市城市总体规划修改、三江六岸总体规划等重大规划出台，会引起市民极大关注，帖子量也会随之增多。“我们规定业务人员答复期限是2天，以对接问效平台规定的3天期限，保留1天时间作为受理和修改缓

冲。但有时遇到需要实地踏勘的问题，我们会采用跟踪答复的方式。”茅建民向小e演示了帖子受理流程：第一，接到新帖后，第一时间以舆情回复单的方式分发给各职能处室和县

最后，将已办结的咨询、投诉整理归档，方便之后遇上相同问题，能够及时回复。

2小时内速回网友 同类型问题及时归纳

在教育局回复的帖子中有75件咨询事项是在当天答复，其中教育局值守团队最快的是在网友发帖两个小时后答复，并且因为答复速度快还得到了网友的点赞。

鄞雨帆告诉小e：“在平台值守的时候，掌握好网络舆情规律也很重要。”中国宁波网民生e点通 舒丹丹 钟海雄

题中其实很多内容是同类型的，小升初、学区房、几表生等。这类问题我都会进行归纳。网友发类似的帖子，我就可以非常快地回复他们。”

在遇到一些网友对部门工作建议类的咨询，鄞雨帆会事先拟好回复内容后再由处室审核。其中的应对技巧：1、查找相关文件，提出已经做了哪些工作，有哪些规定。2、查找相关新闻，归纳出现场以及解决方案。3、四五月份招生期间，都会提前将信息归纳整合，方便作答。

那么规划局怎样与下属单位进行工作衔接呢？杨斌解释，市规划局专门制定了《网络服务民生工

网友最关注拆迁、轨道交通规划

茅建民告诉小e，目前来看，受理的帖子中，最多的是

●市人社局

平台就像一个综合性面向老百姓的窗口

2月6日上午，小e见到了宁波市人社局问效平台的值守员们。

办公室副主任刘震向小e介绍了他们积累的工作经验：首先，接到问题，由值守员第一时间来判断是否可以立即答复，并进行初步处理。

其次，如果碰到专业性的问题，值守员先进行分办，由处室提供专业反馈意见。最后，将相关问题进行整理，并及时回复网民。

“我们觉得民生e点通平台成立一年多以来，也是在全市层面开了一个很好的窗口，这个窗口是综合性的，面向老百姓和社会各类群体的。这里也给我们开辟了一个很好的渠道，是对我们现有渠道的一种

作方案》，对处室和分局的网络问效工作纳入目标考核，努力解决网友诉求。

另外规划局对网络值守员也有工作要求，根据项目谁办理、谁受理的原则，这样能说到点上，利于问题的解决。

“印象最深的是我们宁波市城市总体规划(2004-2020年)2014年修订版出台(此前公示)的时候，确定了城市发展重点转移到西部，引发了网民尤其是城西网民的极大关注，每天新帖不下20个，持续了一周，总帖数达到150余条，都一一进行了答复。”

杨斌告诉小e，自2月2

综合问效窗口 直面网民诉求

这里也给我们开辟了一个很好的渠道，我们和网民进行一种良性互动，并发现自己的不足。——市人社局问效值守团队

多站在网民的角度上思考问题

值守员陈潮杰介绍，他每天8点钟一到单位就会先将这些问题梳理一遍，该受理的受理，再看有没有一些快到期的，有的话就要开始催办了。

陈潮杰还告诉小e，在回复内容的把握上，主要还是要站在网民的角度上思考问题，回复过程中要注意两点：

首先，回复的内容自己能够理解，只有自己理解了网民才可能理解。其次，还要注

日两会召开到2月5日，共受理了12条相关帖文，绝大部分涉及交通规划方面的。“由此可见，网友对出行问题高度重视，做好交通规划，也是我们今年的一项重要工作。

了解部门职能范围 说清属地位置

杨斌坦言，有时会遇到一些不在职能范围内的帖子，如咨询拆迁时序，可能回答不到

点和网上，不能让网友满意。因此希望网友先了解部门职能范围再有选择性地发帖。

再有，一些网友会提到很具体的门牌号，工作人员不是很好判断，如果说清楚是哪个地块、小区或以道路为参照，这样便于查找，也有利于提高回复效率。“规划工作与群众生活休戚相关，我们深感责任重大。”杨主任说。

中国宁波网民生e点通 方琴 廖业强

和网民良性互动 从服务中发现不足

刘震介绍说，针对网友提出的问题，首先在理念上要重视，不能把它作为一般的咨询投诉问题来对待，而是要作为了解社情民意的重要渠道。“由此，我们和网民进行一种良性互动，一方面我们从网民的建议里面去了解我们当前工作中存在的问题，另一方面我

们通过给网民咨询解答问题，树立我们的形象。”

刘震表示，他们会不断总结，从服务中发现自己存在的不足，把这些不足作为社会风险、政策评估的一项重要内容来对待，也作为下步工作推进和人社领域改革的重要措施来抓。

同时，刘震还提醒网民，有的问题问得太宽，没有针对性。“我们这块政策性很强，包括一些社保参保的信息，我们需要通过相关信息才能确定具体情况并给出相应内容。这样既能够帮助您快速的解决

问题，也方便我们及时给出答复。”中国宁波网民生e点通 仇龙杰 傅钟中

补充，更是一种有力的支撑。”刘震说道。

“我们觉得民生e点通平台成立一年多以来，也是在全市层面开了一个很好的窗口，这个窗口是综合性的，面向老百姓和社会各类群体的。这里也给我们开辟了一个很好的渠道，是对我们现有渠道的一种

为方便快捷有效答复 网民告知要充分

刘震表示，他们会不断总结，从服务中发现自己存在的不足，把这些不足作为社会风险、政策评估的一项重要内容来对待，也作为下步工作推进和人社领域改革的重要措施来抓。

为方便快捷有效答复 网民告知要充分

刘震表示，他们会不断总结，从服务中发现自己存在的不足，把这些不足作为社会风险、政策评估的一项重要内容来对待，也作为下步工作推进和人社领域改革的重要措施来抓。

同时，刘震还提醒网民，有的问题问得太宽，没有针对性。“我们这块政策性很强，包括一些社保参保的信息，我们需要通过相关信息才能确定具体情况并给出相应内容。这样既能够帮助您快速的解决

问题，也方便我们及时给出答复。”中国宁波网民生e点通 仇龙杰 傅钟中

中国福利彩票 CHINA WELFARE LOTTERY 有“福”同享，有“彩”同乐

财政部：羊年春节彩票市场除夕至初六休市

2月4日，财政部公告2015年彩票市场春节休市有关事项。公告表示，休市时间为2015年2月18日0:00至2月24日24:00。公告称，休市期间，除即开型彩票外，停止全国其他各类彩票游戏的销售、开奖和兑奖；休市期间，即开型彩票的销售活动或者休市安排，由彩票销售机构根据彩票发行机构的要求和本地实际情况决定。以下为公告全文：

中华人民共和国财政部公告2015年第6号

根据《彩票管理条例实施细则》(财政部民政部国家体育总局令第67号)和《国务院办公厅关于2015年部分节假日安排的通知》(国办发〔2014〕28号)的有关规定，现将2015年彩票市场春节休市有关事项公告如下：一、休市时间为2015年2月18日0:00至2月24日24:00。二、休市期间，除即开

型彩票外，停止全国其他各类彩票游戏的销售、开奖和兑奖。具体彩票游戏的开奖、兑奖等时间调整安排，由彩票发行机构、彩票销售机构提前向社会公告。

三、休市期间，即开型彩票的销售活动或者休市安排，由彩票销售机构根据彩票发行机构的要求和本地实际情况决定。如果决定休市的，彩票销售机构要提前向社会公告。如果决定开展销

彩友出差余姚 喜获“中福在线”大奖

外地彩友喜获“中福在线”全国累积奖 2月10日中午，“中福在线”余姚销售厅传来喜讯，年轻彩友胡先生(化姓)在“连环夺宝”游戏喜获全国累积奖。

彩民28元击中 双色球一等奖



销售点打出中奖喜讯

2月10日，双色球第2015018期开奖，全国中出10注一等奖。其中，宁波江北区一名彩友花28元，中出一注，获奖金6306199元。这也是2015年度宁波彩友中出的第一个“双色球”一等奖。

据检索，中出“双色球”一等奖的代销点为江北区慈城镇党民南路81号的33025315代

宁波福彩 “爱在回家路” 拍客大赛开始啦

2015年2月4日~3月5日，无论在回家路上看到的感人瞬间，还是与家人团聚的温情时刻，您都可以用视频拍摄记录下来，参与我们的活动。

关注微信公众号(扫描二维码)上传视频：



或发送视频至大赛官方邮箱：paike@nbvtv.com.cn。

奖项设置：一等奖1名：现金6666元；二等奖2名：现金3666元；三等奖3名：电动车一辆；单项奖5名：现金500元。

更多详情请登录大赛官网hd.nbvtv.com/paike。