宁波民生e点通群众留言板第一季度：受理网友诉求逾万条 回复率98.96%

●8488条帖文：3个工作日内处置完毕
●三大新机制：强势推进民生难点问题的处置与解决
●融媒体联动：报网端协同出击，舆论监督一追到底

宁波网络民生服务今年迎来一个里程碑式的、令人惊喜的跨越。

经过1个多月的试运行，2019年1月1日，宁波市网络民生服务平台全新改版，正式推出了“中国宁波网民生e点通群众留言板”。

宁波市委书记和宁波市市长留言箱同时入驻平台，直接受理网友诉求。为保障各项受理工作的顺利进行，市信访局和市网信办还联合下发了《宁波市网络民生诉求事项办理工作办法》《宁波市网络民生诉求事项办理工作监督考核细则》。

沟通e瞬间，服务零距离！民生e点通群众留言板第一季统计结果显示：

1、收到网友咨询、投诉、建议、求助等帖文10450条。其中，咨询类5093条，投诉类4023条，建议类658条，因对回复有疑问而再次追问的386条。

2、部门给予处置与回复的10341条，占比98.96%。其中，8488条帖文亮起了“绿灯”（三个工作日内处置与回复）。

3、书记与市长留言箱共收到网上诉求1051条。其中，公开受理933条，受理率为99.25%；提交浙江省政务咨询投诉举报平台处置的有110条。

4、一季度综合考核得分排名前三甲为鄞州区、海曙区、市公安局，接帖数最多的也是这三个属地/部门。其中，市公安局的“绿灯率”（三个工作日内处置与回复）为98.5%，居前三甲之最。

5、虽然接帖数量不及鄞州区、海曙区和市公安局，但“绿灯率”保持100%的部门共计有20个。他们为：东部新城指挥部、市人民检察院、市统计局、市应急管理局、人行市中心支行、市总工会、市科技局、市机关事务局、市气象局、市红十字会、市金融办、宁波保税区管委会、市财政局、市民族宗教事务局、市档案馆、市供销社、市行政审批管理办公室、团市委、市社科院（社科联）、市人防办。

6、因快速回复或切实解决被网友与媒体点赞而加分最多的，分别是市公安局、海曙区、鄞州区。

7、因主动牵头，解决跨地区、跨部门、跨层级的复杂疑难民生问题而加分最多的，分别是市公安局、市交通运输局和市城管局。

有欣喜也有遗憾。一季度统计显示：

1、“红灯数”（超出规定回复时限，且截止统计日仍未给予回复）最多的分别是余姚市、东钱湖管委会、鄞州区。

2、“红灯率”达到100%的分别为宁波石化开发区和宁波海事法院。

3、因“答非所问”“把转交下辖单位作为‘已回复’”“承诺未能兑现”“被媒体曝光”而扣分最多的，分别为海曙区、鄞州区、江北区。

为更好地倾听民众声音，推进执政为民，今年1月起，在市委、市政府的全力支持与高度重视下，民生e点通群众留言板就网民反映的难点问题，特别是需要多区域、部门、层级之间相互协调配合解决的问题，建立了三大新的处置机制：

首先，与市信访局的12345平台协同建立了特别处置通道，明确了相关民生疑难问题由市信访局牵头协调，确认责任部门后，统一导入浙江省政务咨询投诉举报平台，并按照《浙江省统一政务咨询投诉举报平台信访事项处理工作规则》要求进行处理。

其次，特别复杂疑难的问题，报送市委督查室、市政府督查室，按照《关于印发宁波市民生诉求事项交办督办工作办法（试行）的通知》进行办理。

第三，市信访局会同市网信办对宁波市网络民生服务平台（中国宁波网民生e点通群众留言板）上的网民诉求办理情况，实施跟踪督办，对逾期未办理的事项实行通报或公开曝光，对不作为、慢作为、乱作为以及敷衍塞责、懒政怠政的承办单位进行约谈，并视情按规定程序移交市纪检监察机关处理。

值得一提的还有，市政府分管副秘书长还牵头组建了由城管、城建、交通、规划等与民生密切相关的职能部门“一把手”组成的微信值守群，高效推进了民生疑难问题的第一时间上报，以及最快速度的落实与解决。

据统计显示，今年一季度，由多个部门共同回复与协调处置的综合帖文有275条。其中，有关“新典桥及环城南路东段快速化改造工程”“非机动车道石墩设置”以及“机动车停放服务收费”等问题得到了三个以上部门/属地的共同受理并回复。

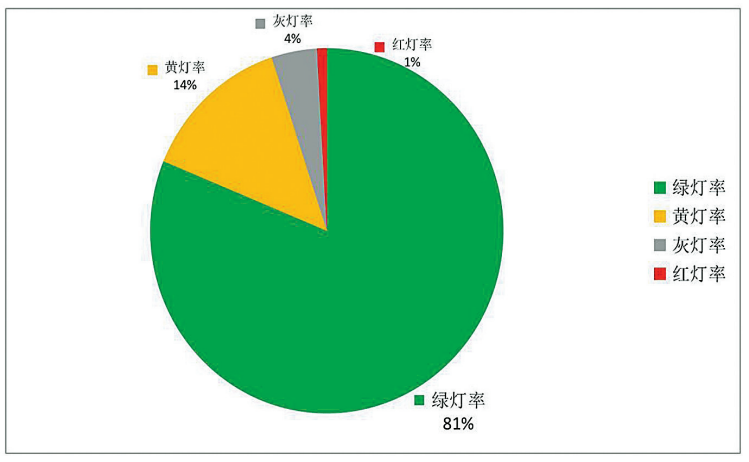
今年一季度，宁波日报、中国宁波网、甬派客户端的融媒体舆论监督也成了我市网络民生服务中的一大亮点。由报网端采编人员组成的“小e帮忙团”开启了“民生问题整改每周回访”行动。至今，“小e帮忙团”已跟进网上民生诉求1200余个，向职能部门提交舆情专报近200期。

中国宁波网民生e点通通过报、网、端策划推出的《宁波大学大门口何时靓起来》《咏归路持续脏乱引网友吐槽》《一个车库投诉竟流转了半个月》《断头路不该成为城市管理盲区》《投诉6个月，两个树桩就是无人理》等舆论监督报道，以及围绕小区油烟扰民、共享交通不文明共享等问题推出的“直面难点探民生”系列报道，有效地推动了相关民生顽疾的整改落实，得到了广大网友的充分肯定与点赞。

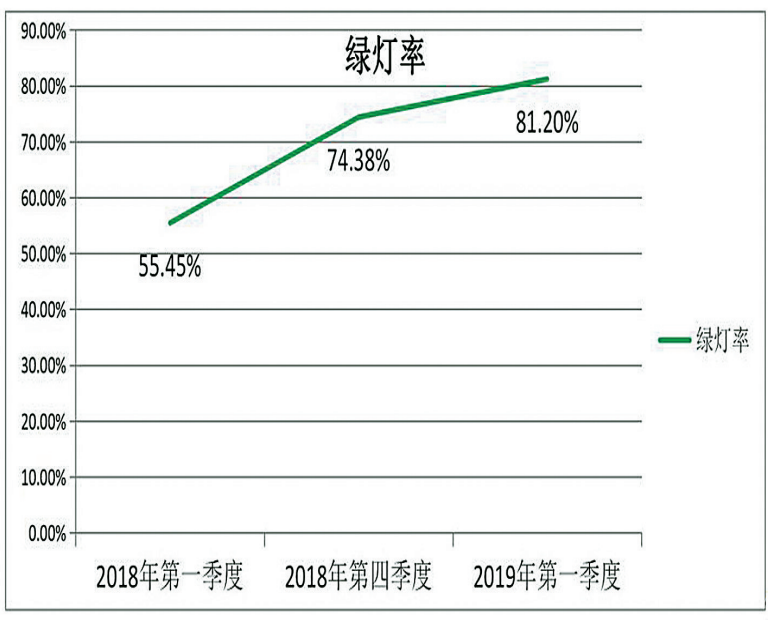
2019年第一季度 综合考核得分排名（前20）

排名	部门/属地
1	鄞州区
2	海曙区
3	市公安局
4	市交通运输局
5	江北区
6	市人社局
7	北仑区
8	市住建局
9	镇海区
10	市自然资源和规划局
11	高新区管委会
12	市卫生健康委
13	奉化区
14	市教育局
15	市发改委
16	慈溪市
17	轨道交通指挥部
18	市城管局
19	宁海县
20	东部新城指挥部

2019年第一季度帖文受理情况



2019年第一季度绿灯率同比、环比



注：中国宁波网民生e点通群众留言板实行四色“亮灯”制度：3个工作日内（含）给予回复，标注绿灯；5个工作日内（含）回复，标注黄灯；超过5个工作日回复，标注灰灯；未回复的，标注红灯。

新闻链接

中国宁波网民生e点通自2013年9月正式上线运行以来，以网络民生问政与网络公益互助为两大抓手，铸造了一个政府、网民、媒体三方良好互动的平台，端出了一道贴近群众的融媒体“民生大餐”。平台跻身中国新闻奖的全国融媒八个品牌栏目和浙江省新闻奖的新媒体名专栏之列，并获得了宁波市宣传思想文化创新一等奖。

截至目前，平台集纳、回应、处置网上投诉、咨询、建议与求助主题帖18万余条，总回复率在97%以上，解决率在75%以上。至今，中国宁波网“小e帮忙团队”追踪调查热点民生问题6000余次，递送各类舆情报告千余期，促进了一大批老大难民生问题的解决，并为各职能部门提供了决策服务。相关报道以及舆情专报多次得到市领导批示。

与此同时，民生e点通还整合社会公益力量开展网上公益互助，现已汇集网友善款以及爱心物资350多万元，帮助困难人群圆梦5000余人次，提供线下服务3万余人次。

（张枫 海文）

记者帮您跑现场

为推进民生问题的落实与解决，上季度，中国宁波网民生e点通“小e帮忙团”跟进部分网上热点民生问题，并先后在宁波日报、中国宁波网、甬派客户端上刊发。这些问题的整改效果如何？乱象是否再次回潮？近日，记者再次回访。

●欣喜

西湖花园门口绿化养护状况良好

今年1月初，海曙区西湖花园大门对面人行道上的两根枯树桩再次被网友投诉。网友称：西湖花园大门对面人行道上的两个枯树桩已经立了很久，既不雅观又不安全。

1月8日下午，记者在现场看到，原来立在街头的两个枯树桩已经被移除，新植了两棵行道树。接下来，属地乡镇还表示将对沿线影响通行的树木进行修剪，对管理范围内的绿化纳入日常养护。

前天，记者再次来到现场，两棵1月份新植的行道树健康地生长，西湖花园外人行道旁的绿化已经重新种植，养护状况良好。

（傅钟中）

中山路人行道不再车满为患

今年1月，有多名网友发帖痛陈：白天黑夜，中山路人行道已全天候成了停车场。

报道刊发当天，海曙区综合行政执法局、鄞州区综合行政执法局第一时间部署相关整治工作。1月17日，中山路一体化养护全面启动。

昨日15时至16时30分许，记者再访中山路。枫丹公寓门口、枫丹琴园门口、地铁世纪大道站B出口，车辆整齐停放在车位上，未占用人行道。地铁泽民站至环城西路、海曙户证办理中心附近、念九巷路口附近的人行道也没有违停车辆。

（廖业强）

天水广场电话亭朝向已经调整

今年1月初，编号为“15308”的网友投诉：江北区天水广场有三个“藏匿”于绿化带中的公用电话亭，如果要使用公用电话，必须先踏过草坪，再“钻”入狭小的绿化带中。

1月4日，报道刊发当天，江北区立即协调天水广场物业及海绵城市施工单位，由海绵城市施工单位对公用电话亭周边绿地进行了紧急改造，铺设了石板路。

前天，记者来到江北区天水广场。此前三个朝向绿地内部的电话亭均已调整了方向，朝向道路一侧，电话亭前还铺设了石板，方便市民使用。

（傅仲楠）

潘火凤起北路不再满地黄土

1月2日，网友“dpf5236”反映：从潘火路路口到杭甬高速桥下，凤起北路附近一共有5个工地出入口。工程车进出带出的泥浆，将这段凤起北路弄得又脏又乱。

1月14日，记者回访看到，凤起北路已经干净了不少，路面上和工地出口的黄泥已被清理干净，几处工地出口也铺上了钢板。

前天，记者再次前往现场。记者看到，凤起北路整体较为干净，已经没有黄土飞扬的场景。（傅仲楠）

堇山中路泰寓路路口绿化不再“伤痕累累”

今年2月，宁波市文明创建市民巡访员“淡然”先后5次发帖反映堇山中路泰寓路路口的一条绿化带屡遭破坏。

记者实地探访发现，市民巡访员反映的这一被多次破坏的绿化带长30多米，现场有3处被毁。

据悉，鄞州区综合行政执法局专门针对这一“只见足迹不见人”的毁绿现象，试点启动了“共管共治”退红空间绿地治理新模式。

前天，记者再次前往现场。记者看到，绿化带中的绿植已长得郁郁葱葱，绿化带底部周边还设置了一圈石阶，原来“伤痕累累”的情况已不复存在。

（方琴）

●遗憾

慈城镇夹田桥村工地围挡依然不足

1月15日，本报报道了“慈城夹田桥村村民进出无处下脚”的不文明施工现象：施工区距离居民区不到100米，却没有任何围挡设施。施工产生的噪声、震动，让村民苦不堪言。

记者1月17日在现场看到，原本“无处落脚”的道路已不再泥泞，靠近房屋处的路面上已铺设了石子，并安装了围挡。

前天，记者再次来到现场。记者看到，此前进入夹田桥村的村道旁空地也变成了工地，现场没有任何围挡设施，施工方仅在部分村道边搭了围栏。在夹田桥村西侧，工地与房屋仅一路之隔，两者间没有新增围挡。

（傅仲楠）

镇海古海塘绿化带旧伤不减又增新伤

2018年11月16日，宁波市文明创建市民巡访员“梓荫山1960”反映：镇海区古海塘，聪园路北端涵洞两侧绿化带，被市民踩出大大小小的“土路”十余条。

镇海区回复表示：关于聪园路两侧海塘建造园路一事，街道会现场踏勘，裸露地块以补种为主；另外，街道办事处会规划建筑通路，但需要一个过程，暂定在4月初予以解决。

昨日，记者再次前往现场。记者看到，裸露着黄土的“便道”上并未补种植物，也没有见到新修筑的台阶。现场反倒增加了几条被人新踩出来的“便道”。

（仇龙杰）

学府苑美食街占道经营依旧

2月15日，网友“路过看”反映：鄞州区南高教园区学府苑美食街搭着大片帐篷，有损大学园区形象。

2月19日，宁波市教育服务管理中心回复：网友图片反映的帐篷未经相关部门审批，由商户私自临时搭建，已责令学府苑商业街经营管理单位限期拆除。

2月22日，记者在现场看到，网友反映的帐篷多数已经拆完，少数还在拆除中。

昨日20时，记者再次来到现场，美食街上商家再次搭起帐篷占道经营。

（廖业强）

宁大双桥村安置房项目（毓秀庄园）抽签定位的通知

宁大双桥村安置房项目（毓秀庄园）已具备交付条件。为公正、公平、公开有序的做好该小区的抽签定位工作，现将有关事项通知如下：

一、参加抽签定位的对象：

双桥区块签订拆迁调产安置协议至宁大双桥村安置房地块的被拆迁户。

二、抽签定位时间安排：

抽签定位时间	集体土地拆迁套型	国有土地拆迁套型
2019年5月9日 8：30至9：30	50套型	65套型
2019年5月9日 9：30至结束	60套型	75套型
2019年5月9日 13：30至15：00	70套型	85套型
2019年5月9日 15：00至结束	80套型	95套型
2019年5月10日 8：30至10：00	90套型	105套型
2019年5月10日 10：00至结束	100套型	125套型

三、抽签地点：梅堰路571弄66号甬江街道北郊片农村社区便民服务中心（甬江街道文化中心）。

四、抽签工作委托信业公证处公证。

五、由拆迁协议人参加抽签，每户确定一人进场抽签，未成年人、无民事行为能力人、限制民事行为能力人不能参加抽签，无关人员不能进场。抽签时请随带拆迁协议书原件、身份证，需委托他人抽签的，抽签人请随带被拆迁人授权委托书（需在抽签日之前至所属社区盖章）并出示被拆迁人身份证原件和抽签人身份证原件。

六、由于抽签人数较多，现规定抽签开始时间即为停止入场时间（顺序号抽取开始时间为每个套型抽签开始时间提前30分钟），未按时参加本次抽签的视为弃权。本次抽签定位后，另行择期安排在抽签后剩余房源中抽签定位。

七、集体土地拆迁安置110套型（国有土地拆迁安置130套型）和集体土地拆迁安置120套型（国有土地拆迁安置140套型）因房源不匹配，待调整方案明确后，另行通知安排抽签。

特此通知，望互相转告！

江北区高教项目征地拆迁与协调小组办公室
宁波市江北区孔浦街道拆迁办公室
2019年5月7日

本报社址：宁波市鄞州区宁东路901号 问询电话：87688768、87682114 职业道德监督投诉电话：87654321 邮编：315042 电子信箱：nbdaily@163.com 法律顾问：素豪律师事务所罗杰律师、胡力明律师 宁波市高新区光华路299弄研发园C区 电话：87298700
广告部：87682193 发行中心电话：87685678、87685669 地址：宁波市鄞州区宁东路901号 定价每月35元 零售每份1.20元 宁波报业印刷发展有限公司 电话：87685550 昨日本报开印0时36分 印毕4时40分