

宁波市网络民生服务平台——民生e点通第二季度问政榜单： 20307条网友诉求被我市各级部门受理

- 处置回复率：继今年第一季度，继续保持在99%以上
- 绿灯率（三天内处置并回复）：80.4%（16327条）。37个部门为100%
- 红灯率（至今未处置与回复）：0.78%（158条）。红灯数量最多的是江北区、奉化区、北仑区。红灯率100%的是宁波海事法院、市支援合作局
- 问政综合得分前三名：海曙区、鄞州区、市公安局

2021年第二季度，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20307条网友咨询、投诉、建议被部门受理，同比增长5.5%，环比增长19.3%。其中，咨询9297条、投诉7136条、建议2068条、追问668条、求助511条、点赞92条、其他内容535条；接帖量最多的依次为鄞州区、海曙区、市公安局。继今年第一季度，平台处置与回复率继续保持在99%以上。

网友给市委书记与市长的留言共计3155条，环比增长41.3%。其中，公开受理3073条，处置与回复率为99.1%。

根据《宁波市网络民生诉求事项办理工作办法》与《宁波市网络民生诉求事项办理工作监督考核细则》（以下简称《考核细则》）。据此，民生e点通群众留言板对网友诉求实行了四色“亮灯”制度：3个工作日内（含）给予回复的帖文，标注绿灯；5个工作日内（含）回复的，标注黄灯；超过5个工作日未回复的，标注灰灯；未回复的，标注红灯。

问政关键词①：

绿灯与红灯

为保障网络问政各项工作顺利进行，我市下发了《宁波市网络民生诉求事项办理工作办法》和《宁波市网络民生诉求事项办理工作监督考核细则》（以下简称《考核细则》）。据此，民生e点通群众留言板对网友诉求实行了四色“亮灯”制度：3个工作日内（含）给予回复的帖文，标注绿灯；5个工作日内（含）回复的，标注黄灯；超过5个工作日未回复的，标注灰灯；未回复的，标注红灯。

今年第二季度，平台亮“绿灯”的帖文共有16327条，绿灯率80.4%。绿灯率100%的职能部门及重点民生企事业单位共有37个，分别是（按接帖量排序）：市发改委、轨道交通运营分公司、东部新城指挥部、市总工会、宁波保税区管委会、市市政设施中心、宁波银保监局、中国联通宁波市分公司、甬城泊车、人行市中心支行、市统计局、市退役军人事务局、市残联、市农业农村局、市气象局、宁波华数广电、市科技局、市财政局、中国农业银行宁波市分行、中国铁塔宁波分公司、市排水公司、市应急管理局、宁波团市委、宁波证监局、浦发银行宁波分行、市外办、宁波海事局、市档案馆、市红十字会、中国光大银行宁波分行、杭

州湾大桥管理局、市服务业发展局、市妇联、市民族宗教局、市能源局、市委党校、市政务服务办公室。

有欣喜亦有遗憾。第二季度的红灯数量较前一季度有所上升。目前，尚有158条帖文期盼部门跟进与回复。红灯数量最多的是江北区、奉化区、北仑区；红灯率100%的为宁波海事法院与市支援合作局。

问政关键词②：

加分与扣分

为切实回应和解决网友诉求，《考核细则》不仅考核回复时效，还对部门回复质量进行了细化量分：因快速回复或切实解决被网友与媒体点赞的，可获得相应加分；因主动担当作为，牵头解决跨地区、跨部门、跨层级的复杂疑难民生问题，更可获得额外加分。但因“答非所问”“把转交下转单位作为‘已回复’”“承诺未能兑现”等原因被网友吐槽或被媒体曝光的，将相应扣分。

今年第二季度，获得加分最多的是市公安局。电动自行车售前改装、东钱湖景区交通治堵、机场快速路南延鄞州段路面保洁等8个跨层次、跨区域、跨部门的复杂疑难问题，因多个部门的联合行动而得到了向好解决，其涉及的主动牵头单位分别有市公安局、市住建局、鄞州区和东钱湖管委会。

在处置回复中，被扣分最多的为鄞州区、海曙区、江北区。

问政关键词③：

点赞与吐槽

第二季度，耐心、细致、切实处置并回应问题而得到网友跟帖或留言点赞的诉求比今年第一季度增加5.2%。其中有：

5月28日，网友发帖反映鄞州区姜山镇茅山小学一带时常有刺鼻性气体，鄞州区接帖后立即将该问题流转至区生态环境分局，后者第一时间赴现场调查，不仅圈定了疑似排废企业，更详细回复了废气产生原因和处置方式，及时化解了网友疑虑。网友跟帖点赞“着实高效率”！

5月12日，为了解杭州湾新区海慧园小区物业管理情况，网友发帖提出了7个方面17个问题，希望部门详细了解并解答。对此，杭州湾新区管理部门在调查后就这些问题进行了近3000字的点对点答复，收获网友一串“掌声”。

有点赞也有吐槽，网友也对部分部门的处置与回复表示不满意或很不满意。

4月24日，网友发帖咨询“请问慈溪市横河I201809#地块在哪里？”，慈溪市的回复是：“该地块位于慈溪市横河镇”，让网友哭笑不得。

4月13日，网友发帖向奉化区咨询“如果小区燃气管道只做敷设，实际并未通气，是否能交付”，奉化区的回复是：“小区验收须取得资规局、住建局、城管局、公安局、地下管网、电力部门、水务公司等各部门出具各单项验收意见合格。”网友对上述回复表示不满意，并再次追问，但遗憾的是该问题目前为“红灯”状态，奉化区至今未予回复。

相关链接

宁波市网络民生服务平台——中国宁波网民生e点通自2013年9月推出以来，我市各级职能部门以及重点民生企事业单位已处置并回复网友问政诉求34.6万余件。

网友诉求也许很“鸡毛蒜皮”，部门回复也许很细碎平凡，但这些不起眼的一问一答，体现着市民朋友对这座城市的牵挂与热爱，也展示着职能部门小事亦民生的态度与情怀。

民生无小事！百姓的每一桩“小事”，都是党和政府的大事。为深入践行党和政府的群众路线，我市专门下发了《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》，对各单位开展网络问政工作的机制建设、受理时效、难点应对、回复质量等各个方面提出了明确要求，并规定：

第一，对于网友反映的难点问题，特别是需要多区域、部门、

问政关键词④：

节假日“不打烊”

平台上节假日“不打烊”的回复越来越多。今年第二季度，有800余条网友诉求是节假日休息时间被部门处置和回复的。比如：

5月2日（五一节休假），网友反映了在南塘老街“牛吃草”餐饮店就餐遇到食品卫生问题。海曙区接帖后迅速流转至街区管理方进行了跟进处置，并于5月3日跟帖回复了协调解决情况，以及对商家的处理结果。

5月2日（五一节休假），网友反映了中国防空博览园退役装备锈斑严重。镇海区接帖并了解情况后，5月5日即跟帖回复，不仅解释了模型生锈的原因，同时表示将在五一节后对部分模型进行拆除，并安排对防空博览园的模型进行更新。

4月24日（周六），网友留言咨询北仑中心幼儿园明珠分园能否报名的问题。25日（周日）北仑区教育局就进行了跟帖回复，及时解决了网友的需求。（张枫 海文）

层级之间相互协调配合解决的问题，如无法落实责任部门，由市信访局牵头协调，确认责任部门；

第二，部分跨地区、跨部门、跨层级的复杂疑难事项，以及群众多次投诉、久拖不决、反映强烈的民生“顽疾”，由市委督查室、市政府督查室强力介入，督促落实；

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）上的网友诉求办理情况，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。我市各地各部门网络问政工作的季度、年度量化考核的相关情况和结果，还成了各地各部门年度信访工作目标管理考核的重要参考依据。（张枫 海文）

第二季度综合得分排行（前20）

排名	部门（地区）	排名	部门（地区）
1	海曙区	11	轨道交通指挥部
2	鄞州区	12	东钱湖管委会
3	市公安局	13	高新区管委会
4	市住建局	14	市卫生健康委
5	镇海区	15	奉化区
6	江北区	16	市发改委
7	市教育局	17	宁波杭州湾新区
8	市人社局	18	余姚市
9	市交通运输局	19	东部新城指挥部
10	北仑区	20	轨道交通运营分公司

第二季度接帖量排行（前20）

排名	部门（地区）	排名	部门（地区）
1	鄞州区	11	市住建局
2	海曙区	12	余姚市
3	市公安局	13	市人社局
4	江北区	14	市卫生健康委
5	北仑区	15	宁波杭州湾新区
6	镇海区	16	高新区管委会
7	奉化区	17	轨道交通指挥部
8	慈溪市	18	东钱湖管委会
9	市交通运输局	19	宁海县
10	市教育局	20	象山县

注：本文统计数据为民生e点通第二季度帖文截至2021年8月18日的受理情况。

制图 孔祥挺

民生e点通“小e帮忙团”跟进脏乱顽疾332处

融媒体建设性舆论监督助力问题闭环解决

根据网友投诉，今年第二季度，民生e点通“小e帮忙团”跟进脏乱顽疾332处，并通过宁波日报、中国宁波网、甬派客户端对相关现状以及部门整改情况进行了追踪报道。

《宁波重拳整治电动自行车“加改装”》《补绿化装“天眼”明辉路垃圾焚烧有望抑制》《周巷这处遗囍“里子”终于清理干净》《慈溪大通中路人行道还给了行人》《宁大东西校区间的空地将得到管理》《海曙鄞西花园周边亮了

也“靓”了》等一系列报道，以建设性的融媒体舆论监督推动了众多脏乱顽疾的闭环解决。

城市管理，每一位市民都是在场者、参与者和践行者。我们欣喜，广大网友细致入微的监督与政府部门及时高效的回应，有力地提升了宁波的城市品质，保卫着宁波的文明成果。

近期，平台对第二季度曾被曝光的相关问题进行了抽样回访，发现经过部门整治，所涉点位基本上保持良好。

记者 易民

诸多乱象彻底整治 风华路宁波大学北门靓了

多名网友反映，地铁宁波大学站出入口至宁大北门的风华路路段上，各种乱象死灰复燃，严重影响宁波这一重要窗口的文明形象。

报道刊发后，江北区综合行政执法局、市公安局交通警察局、市交通运输局等多部门对风华路上非机动车乱停放、残疾人车非法运营、摊贩无证经营及各类交通不文明乱象开展了常态化整治。

上周，记者回访：宁波大学北门附近风华路秩序井然，附近有安保人员维持秩序。

加强日常管理 庆丰桥匝道下整洁了

网友反映，坐公交车经过庆丰桥时，看到江北区人民路方向的匝道底下垃圾堆积，严重有损市容。文创港开发建设中心闻讯进行清理，并加强了空地围挡的日常管理。

上周，记者回访：庆丰桥匝道下依然整洁，垃圾堆积现象未出现回潮。

村里新建停车场 江北河西村前进桥畅通了

网友反映，江北区河西村梅堰路上有一座刚建的桥叫前进桥，两

边停满私家车，无人管理。河西村研究后表示，会在前进桥西南侧的空地上新建一个停车场，预计提供50个停车位，具体用地计划和建造方案正在报请上级部门审批。

上周，记者回访：前进桥停车场建成并投入使用，江北区河西村梅堰路上的前进桥两侧已无违停车辆。

三大措施整改治理 鄞州里缪家路秩序井然了

网友反映，鄞州区中河街道永泰花园小区北门外的里缪家路路段，长期严重违停，私家车占满道路，商户和快递网点直接在路边停车卸货，加上小区北门外设置了垃圾回收点，本就狭小的道路变得更加拥堵。中河街道回应：街道已将道路南侧褪色停车线重新刷新，安装违停电子抓拍设备，减少沿街商铺车辆长时间占用；街道将进一步规范垃圾桶摆放，增加物业日常巡查力度确保环境保洁，并在区域内设置固定桩位，防止车辆乱停；街道已联系清运公司调整清运时间，避开早晚高峰期作业。

上周，记者回访：里缪家路秩序井然，道路畅通，无违停、占道等现象。

道路改建已完成 宁海溪南东路坑洞不见了

网友反映，宁海溪南东路破损严重，路面坑洞连连，大的几可

“养鱼”，这一状况已持续一年多，反映无果。报道刊发后，宁海县回将对道路路面坑洞进行修补。

上周，记者回访：溪南东路的路面坑洞已经修复。

建起隔离栏“卸重” 镇海光明村油管安全了

网友反映，镇海区光明村共建绿化带上长期停放大卡车，绿化带下面是成品油管道，存在燃爆危险。庄市街道属地光明村回复，将采取整治措施，杜绝大货车进入，并将加强巡查，一旦发现车辆停放在绿化带里，会及时联系有关部门处置，保护成品油管道的安全。

上周，记者回访：绿化带旁建起了隔离栏，不见大货车停放。

迅速回应联合整治 海曙鄞西花园周边干净了

网友反映，海曙鄞西花园周边垃圾遍地，鸡鸭成群，脏乱不堪，到了晚上更是一片漆黑。投诉很多，可有相关部门都没法管。高桥镇迅速回应：组织村镇建设办、农业农村办以及高桥镇综合执法大队、环卫等多个部门，对存在问题进行分类梳理、认领，并进行联合治理。高桥镇相关负责人告诉记者，该镇还将提高整治标准，对该路段及周边环境进行提升并做好长效管理工作。秀丰村将继续拆除周边棚户的违法搭建，保持田园及道

路整洁。同时，针对垃圾偷倒、乱扔现象，该道路路口已计划安装摄像设施，并由所属村增配巡逻人员加强路段巡查。同时将路灯纳入建设计划。

上周，记者回访：原先准备种植绿化的区域已经种植上了小树苗。其他区域也浇筑了水泥，道路干净整洁。

保洁不留死角 北山游步道更漂亮了

网友反映，在江北区北山游步道爬山，一路看到垃圾，甚至有人还因个别公厕关门而就地大小便。洪塘街道闻讯整改，组织力量开展相关维修与清理工作，并力争克服困难，做到“保洁不留死角”。相关单位负责人还表示，今后每天会把垃圾运到山下的垃圾堆放点，并将逐一损坏的厕所门、松动的游步道台阶、缺失的护栏进行修复，还游客一个干净、安全的登山环境。

上周，记者回访：原本破损的阶梯已经修缮，游步道卫生环境整治。

安装了隔离柱 下应北路公交候车亭有序了

网友反映，鄞州区“下应北路诚信路口”公交候车亭从早到晚一直停满电动自行车，候车乘客因此无法看清站牌信息。潘火街道城建办回应已在候车亭安装隔离柱，杜绝电动自行车驶入。

上周，记者回访：公交候车亭内已无电动自行车停放。乘客可以近距离看清站牌了。

建设美丽宁波，让我们一起努力！发现身边不文明，请您继续通过以下方式踊跃反映：

- 1、拨打热线81850000
- 2、微信搜索“nb81850”，关注后直接留言
- 3、登录中国宁波网民生e点通群众留言板

