# 各类诉求办结率99.8% 辽宁鞍山党务政务服务一体化提升治理效能

辽宁省鞍山市素有“祖国钢都”之称，因钢而立，因企而兴，其产业工人多、老旧小区多，治理难度大。

近年来，鞍山市以市域社会治理现代化试点为契机，充分发挥“智治”作用破解难题，提升群众生活幸福指数。全市信访、治安、刑事等案件均大幅下降，命案发案数年均降幅超过35%。

破解“建设难”

试点开展初期，鞍山市成立智能化建设领导小组，由市委、市政府主要负责人指导，市委制发意见，明确建设统一“市域治理平台”+“一网通办”“一网统管”“一网协同”“一屏指挥”四个应用模块的工作思路。

为推动部门高效赋能，鞍山市在市、县、乡分别成立市域社会治理中心，与党群服务中心、政务服务中心形成三级市域社会治理中心，在村（社区）网格化工作站的基础上，形成集党务、政务、服务于一体的市域社会治理模式。目前，已形成113个全新的市域社会治理平台。

破解“融合难”

试点工作中，鞍山市为实现信息数据共享，制定数据共享需求清单、责任清单、开放清单和问题清单，掌握全市77家单位数据联网需求。其中，已连接政务信息资源目录2512条，汇聚社会治理基础信息8.38亿条。

为优化群众反映问题渠道，将100余个线上反映问题平台统一整合为12345政府服务热线，并与市内110接处警平台、网格化平台数据互联，实现电话、网络受理和网格员排查“多管齐下”受理模式，做到“一站”式解决群众各类诉求。

此外，制定“信息采集—案件建立—任务派遣—事件处置—反馈核查—综合评价”的“六步闭环”处置流程，对每起社会治理事件生成专属编码，有效解决了工作流转不畅问题。对办理事件由市级平台进行审核、跟踪回访、评星定级，对超期未办和群众不满意的事件予以催办督办，并视情节给予相应处分。目前，共受理各类诉求280万件，办结率99.8%，满意率95%。

破解“应用难”

试点工作中，为了拓宽群众办事通道，提升群众获得感、幸福感、安全感，鞍山市研发“爱鞍山”App，实现了政务服务和民生服务“掌上办”“一指通”办理模式。其中，群众采用政务服务网申报率达93.55%，平均办理时限压缩83.3%。

为进一步做好疫情防控工作，鞍山市通过市域社会治理平台，及时开展线索摸排、跟踪和智能分析，有效为疫情防控筑起源头防线。

法治网2022-5-30