# 元江：“监督一点通”变群众“需求清单”为“满意清单”

“我们曼来集镇中心街面、小广场及道路两旁的路灯坏了近一年了，一直没人管，我们老年人晚上出门很不安全！”不久前，元江县纪委监委在基层小微权力“监督一点通”平台收到一条投诉，反映曼来镇人民政府所在地红光社区某路段路灯损坏却无人维修的问题。

群众利益无小事，收到投诉后，元江县曼来镇纪委立即将投诉件转交给曼来镇人民政府并跟踪督办，要求限时答复。经镇规划中心工作人员在红光社区集镇中心街面、小广场实地调查了解，之前安装的路灯因使用时间过久，线路老化导致多处故障，已不可能通过维修恢复正常使用。后经研究，决定由曼来镇政府协调1.7万元资金，将原有的26盏路灯全部改装为太阳能路灯，实现了曼来集镇中心片区亮化全覆盖。

“我当时只是抱着试试的心态在小微权力‘监督一点通’平台上反映问题，没想到问题一个星期就得到了解决。道路两旁的路灯亮了，走到哪里都看得见，晚上出门散步、跳广场舞安全多了。”在电话回访时，投诉群众高兴地对工作人员说道。

倾听群众呼声，回应群众关切，是纪检监察工作的出发点和落脚点。自基层小微权力“监督一点通”平台上线以来，元江县纪委监委聚焦群众急难愁盼问题，深化平台运用，一手抓推广使用，一手抓服务保障。“线上+线下”协同推进，对“监督一点通”的作用、优势及操作方法进行广泛、持续宣传，切实提高群众对基层小微权力“监督一点通”平台的知晓率、关注度和使用率。

同时，该县构建了由县纪委监委牵头抓总、各职能部门协调联动、乡镇（街道）推动落实、村（社区）全面应用的“1+N”联动机制，形成快速响应机制，让群众诉求有人问、有人管、有人回，做到群众有所求、纪委监委有监督、部门有回应，确保群众反映的问题得到及时有效解决。

为确保基层小微权力“监督一点通”平台推广应用工作取得实效，该县纪委监委紧盯群众反映的突出问题，做好平台录入、投诉件管理、数据统计等工作，督促相关部门提高投诉件办理质效。对投诉件及时采取电话了解、现场走访、书面回复等方式进行沟通协调，对业务范围外投诉问题通过即收即转、部门协同联动的模式，转到相关部门核实办理，确保群众投诉问题快办快结，及时得到办理情况反馈，切实发挥平台为民办实事的功能，使群众反映和投诉的事项处理能够环环相扣，让群众投诉过程能放心，处理过程能安心。

此外，该县纪委监委定期对监测平台投诉办结率、群众满意度开展常态化督查，对投诉、受理、转办、办理、答复等环节全程监督，确保群众反映问题有人管、有人盯、有人办，实现投诉办理高效化，基层治理系统化，切实把群众关切事办好办实。

“基层小微权力‘监督一点通’平台是群众身边便捷的监督渠道，更是基层纪检监察机关监督小微权力的有力抓手。”该县纪委监委相关负责人表示，将充分发挥好基层小微权力“监督一点通”平台的作用，围绕群众反映问题诉求进一步强化跟踪督导，把群众的“需求清单”转化为“满意清单”，以强有力监督维护基层群众的切身利益。（卢滢吉 || 责任编辑 马雪艺）

玉溪市纪委监委2023-09-11