

“枣解决·枣满意”创新打造治理新生态—— 数字赋能解民忧

“轻轻一刷，自来水直接通到家，即开即有，简直太方便了！”近期，在全媒体问政栏目《市长上线》中，一段山亭区徐庄镇花山头村村民的朴实录音瞬间点亮现场。镜头前，市委副书记、市长翟军凝神倾听、认真记录。这场直面民生的坦诚对话，不仅展现了我市“民呼政应”的治理决心，更折射出我市依托数字技术构建的“枣解决·枣满意”诉求办理体系的实践成效。

之前，《市长上线》节目接到花山头村村民反映的吃水难题，市领导高度重视，城乡供水一体化工程在徐庄镇加速推进，仅用半年时间，村民便用上了与城市“同源、同网、同质”的安全水。“现在再也不用定时定点回家蓄水了！”村民李毅刚的感慨，成为枣庄市“诉求早解决、群众早满意”理念的生动注脚。

这样的案例在我市并非个

例。近年来，我市以城市大脑为底座，整合14个网络诉求渠道和46条政务服务热线，在诉求接办上实现一口归集，将群众和市场主体通过APP、微信小程序、热线电话、网站信箱等不同渠道反映的各类诉求第一时间汇总到“枣解决·枣满意”平台，实行诉求工单统一研判、审核、分派、督办，推动诉求事项一单通达、一站办结，打造了一条“统一受理、智能分派、全程跟踪”的诉求办理中枢。

在市市民诉求办理服务中心，大屏幕多维分析系统实时跳动着日均受理量、满意率等数据。“过去群众诉求需辗转多个部门，如今通过‘一网通办’，市场主体诉求在2小时内响应。”中心工作人员介绍。

3月14日，市中区翡翠城小区物业的一则诉求引发关

注：因供暖管道漏水导致电梯损坏，维修费用迟迟未获赔付。接到反映后，市中区惠众民生集团迅速联动热力公司现场协商，当天便达成赔偿协议。类似的“速办”场景已成常态。“枣解决·枣满意”平台从派单到解决，全程留痕、时限明确。

一座城市的民生，在于市民的诉求能够被尊重并切实解决。3月12日，有市民反映汤庄村枣曹路路口碎石影响出行，张范街道智能系统接收后，次日村委会便组织清理完毕，在“枣解决·枣满意”平台上诉求人留下了“满意”的评价。这种效率源自我市构建的跨部门协同响应体系——通过打破行政壁垒，将分散的治理资源整合为“全域联动”的有机整体。

“通过数据分析，我们要让预防比问题早到一步。就拿去

年供暖季前来说，‘枣解决·枣满意’平台通过精准定位诉求高发区域，分析出供暖类诉求快速增加，并专门设置了热词抓取功能模块，能够及时掌握群众的关注热点，针对性采取解决措施。得益于此，供暖诉求同比大幅下降。”市市民诉求办理服务中心数据分析科王晓溪指着屏幕上跳动的数据说。

“群众点题”是基础，“政府解题”是关键，而“数据预判”则是我市深入探索民生诉求治理改革的创新密码。

“通过及时办理回应各类诉求，让广大群众和市场主体享有更多实实在在的获得感、幸福感、安全感。”枣解决·枣满意”平台运行以来，共受理诉求232万余件，日均受理量5000余件，满意率在98%以上。”市委社会工作部副部长，市市民诉求办理服务中心党组

书记、主任李利萍说道。

成效背后，是市委市政府将“枣解决·枣满意”平台列为“一把手”工程的决心——定期召开由市领导牵头的诉求交办例会，优化党政领导“领街办”，对政策有盲区、职责不清晰、权责不对等、成效不明显的复杂难办工单进行会商研究、问题共答，坚持以点带面、举一反三，真正做到解决一个诉求带动破解一类问题。

从“接诉即办”到“未诉先办”，从“条块分割”到“全域协同”，“枣解决·枣满意”平台，作为我市深入探索民生诉求治理改革创新的实践，为我市数字时代市域治理提供了新范式，正如花山头村村民拧开水龙头时的笑脸——涓涓清水，亦是民心的暖流。

（记者 张孝平 张莉萍 通讯员 姚易宁 崔远洋）

强化禁种铲毒意识 筑牢禁毒防线

晚报讯（记者 单城镇 杨舒 通讯员 刘芳 高西军）为严厉打击非法种植罂粟等毒品原植物违法犯罪行为，进一步强化禁种铲毒工作，提高群众识毒、防毒、拒毒意识，4月16日，市中区孟庄镇在全镇开展禁种铲毒宣传活动，营造全民参与禁毒的浓厚氛围。

活动现场，工作人员通过设置咨询台、悬挂宣传横幅、发放禁毒手册等形式，向群众普及禁毒知识。宣传资料图文并茂，详细介绍了罂粟、大麻等毒品原植物的特征、危害及非法种植的法律后果，并结合真实案例，深刻剖析毒品对个人身心健康、家庭幸福和社会稳定的破坏性影响，引导群

众树立“种毒违法、种毒必铲、种毒必究”的法治观念。

针对部分群众对罂粟与观赏植物虞美人辨识不清的问题，工作人员现场讲解两者的区别，强调“罂粟植株光滑无毛，果实呈球形，而虞美人全株有绒毛，果实较小”，提醒群众切勿因误种触犯法律。同时，工作人员鼓励群众积极举报非法种植行为，并公布举报电话，形成群防群治的禁毒合力。

此次活动共发放宣传资料300余份，接受群众咨询350余人次，有效提升了群众对毒品原植物的辨识能力和禁毒意识。

公共场所卫生检查 守护百姓健康

晚报讯（记者 林冬冬 通讯员 宋旭）春季是流感、诺如病毒感染等传染病的高发季节，为切实保障群众健康安全，近日，峄城区卫健局组织人员对医院、学校、商超等人员密集场所开展专项检查，守护群众健康。

在医院发热门诊，执法人员重点检查消毒登记手册、医疗废物暂存点，通过核对消毒液配比记录、查看医疗废弃物分类转运台账，确保院感防控无漏洞。执法人员还来到校园，重点查看教室、卫生间等

区域，并现场抽检工作台账。在商场、超市，执法人员详细查看了消毒用品生产日期、配比规范等情况，针对影院重点查看放映厅消毒记录、3D眼镜消毒情况，检查消毒设备参数，确保“一场一消毒”制度执行到位。

据介绍，峄城区卫健系统将持续加大对辖区医疗机构、学校、商超等重点场所的监督检查力度，确保春季传染病防控工作落实到位，为辖区居民的健康保驾护航。

优化停车管理 方便市民充电

晚报讯（记者 张琛）近日，有市民向《市长上线》栏目反映，市中区光明广场东侧停车场存在充电桩被燃油车占用以及停车场进出不便的问题。4月18日，记者来到光明广场东停车场。现场可见，该停车场面积有限，仅能容纳十几辆车停放，燃油车与新能源车混杂停放。不过，现场有工作人员进行引导，尽量为充电车辆留出充电桩附近的空位。

据市中区市政园林服务中

心光明广场管理办公室主任张崇峰介绍，该停车场属于公共免费停车场，为满足市民充电需求，特别增设了充电桩，燃油车和新能源车均可停放。针对充电桩停车位被占用现象，市中区后续将加大对停车场的管理力度，同时通过多种方式持续加强宣传引导，有效避免车位占用情况。而对于市民提到的停车场进出不便，经核实，反映人所说的围栏实际是道路中间护栏，考虑到此处车流量较大，若拆除护

栏极易引发车辆乱停乱放、交通拥堵等问题，因此暂不宜拆除。

采访过程中，前来充电的新能源车主李女士表示，她家住在附近，这个停车场充电地理位置便捷，但燃油车占用充电桩停车位的情况时有发生。有时她会尝试联系占用车位的车主挪车，可部分车主并不配合。李女士理解停车场“公共免费停车”的性质，但也迫切希望相关部门进一步强化管理，让市民停车充电更加便利顺畅。

目前，市中区已关注到群众诉求并积极行动，期待在多方努力下，能够更好地平衡停车场各类车辆停放需求，切实提升市民的停车充电体验。

市长上线

回声



四月的枣庄市人民公园紫藤花盛开，一串串淡紫色的花穗垂落下来，宛如梦幻的瀑布，随风轻摇，散发着阵阵淡雅的芬芳。人们在这里休闲享受春的惬意，漫步在花径中，处处都洋溢着春日独有的温馨与闲适。

（通讯员 李昭泰 摄）