

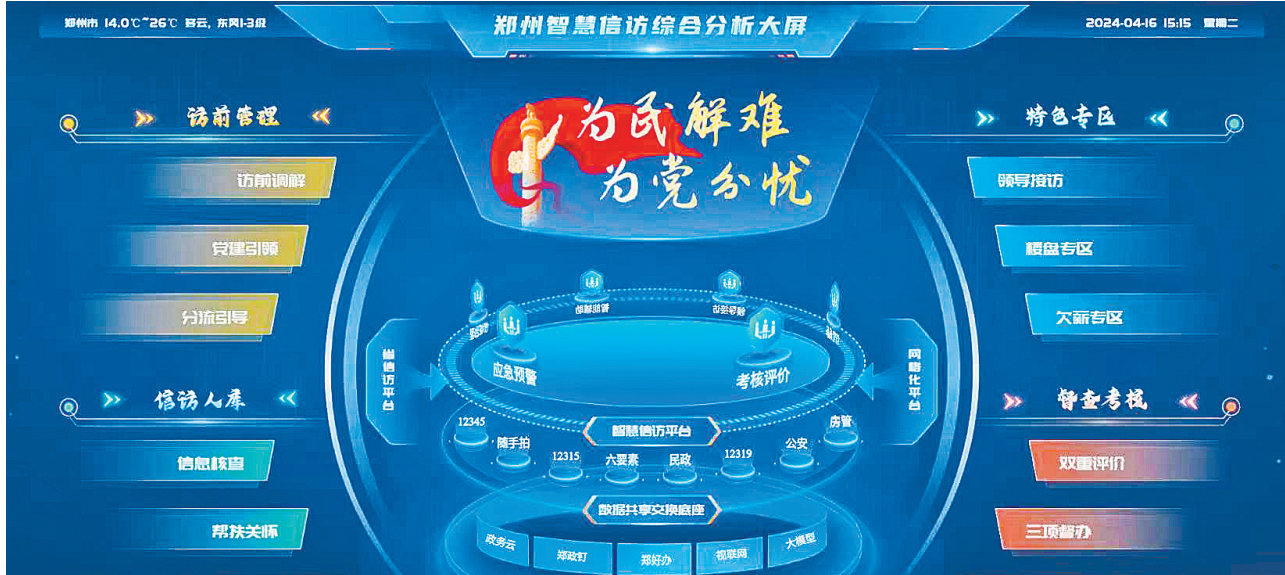
“扫码事儿能说、进度能看，真省心！”

——郑州智慧信访数智赋能解民忧

本报记者 赵冬 通讯员 陈钰 文/图



为民服务送到身边



郑州智慧信访综合分析大屏

“掏出手机扫个码，事儿能说、进度能看、结果能评，真省心！”谈起郑州智慧信访平台，市民王先生的话语里满是认可。这声由衷的称赞，正是郑州市以数字化之力践行新时代“枫桥经验”，书写“预防在前、调解优先、运用法治、就地解决”治理答卷的生动注脚。

郑州智慧信访平台2023年5月20日正式上线运行，自那时起，这个平台便如一条“数字纽带”，将信访工作深度嵌入城市“数据大脑”，悄然改写着特大城市的信访生态——曾经“群众往上跑、部门往下找”的被动局面，逐渐变为“诉求指尖传、服务马上办”的主动格局。截至目前，平台倾听群众心声、受理民生诉求的总体办结率已达97%，基层“吸耐力”持续增强，信访量“倒金字塔”结构逐步改善，越来越多矛盾在“家门口”得到化解。

织密“便民网”：让诉求触达更高效

“数据多跑路，群众少跑腿”，在郑州智慧信访平台上，这句话有了最鲜活的诠释。平台深度嫁接郑州市“数据共享交换平台”与“城市大脑”两大数字基座，一举打破部门间的“信息孤岛”，让“案、事、人”数据无缝流转、高效共享。

对群众而言，信访入口早已“藏”进日常生活——常用的“郑好办”APP及微信、支付宝高

频应用里，轻轻一点就能进入平台，无需奔波等待，随时随地可把诉求说清楚。对政府部门来说，平台嵌入全市移动办公“郑政钉”，为全市各有关单位打造了“口袋工作台”：打开手机，本地信访数据分析、业务案件办理、重点热点情况等信息一目了然，“随时看、掌上办、即时督”成为常态，一套高效透明的信访服务体系就此成型。

重塑“解纷链”：让民生难题快化解

技术的价值，终究要落到“解民忧”的实处。郑州智慧信访平台以四大创新功能，重新定义信访流程，让每一件诉求都能被快速响应、妥善处置。

“指尖信访”打破时空阻隔，群众无论在清晨社区还是夜晚家中，通过“郑好办”APP、郑州市信访局门户网站等渠道，就能清晰反映问题，平台不设门槛、照单全收，系统自动精准派单，倒逼问题快解决，如今85%以上访前调解案件都来自群众扫码自助登记，“遇事先扫码”成了郑州人的新共识。“移动办公”提速处置效率，实现市、县、乡三级全覆盖，工作人员现场就能用手机办业务，简单诉求很快便有结果。

“联名预警”为群体性矛盾装上“安全阀”，群众代表登记后生成专属二维码，他人扫码即可联名投诉，让诉求及时聚合、提前预警，截至

目前，已妥善处置多批次联名投诉事项，助力责任单位提前介入、化解矛盾。“网格联动”更将解纷力量沉到基层，与党建引领的基层网格化治理平台无缝对接，自动推送信息核查、协助化解等各类任务，推动了大量矛盾纠纷及时就地化解，真正实现“小事不出格、矛盾不上交”。

激活“新动能”：让治理效能再提升

平台好不好用，群众最有发言权。郑州市信访局以“实用、好用、管用”为目标，用创新举措打通民生“堵点”，让治理效能看得见、摸得着。

“民生专区”是破解热点难题的“金钥匙”，针对楼盘交付、工资拖欠、政法服务、冬季供暖四类问题设专属专区，实行“一案双交、多方联动”——属地吹哨、部门报到，合力解难题。楼盘专区定期发布施工进度，简单问题1小时内答复，复杂问题3个工作日内回应；供热专区让诉求直连市热力集团，上线后省信访系统登记的郑州供暖类案件明显减少。

“领导在线”畅通为民服务“关键环节”，每月初公示领导接待信息，群众可自主选择接待领导，无法到场者还能通过视频反映，2024年年初这一做法更作为主题教育典型成果登上《人民日报》头版。

“督导考核”则为工作质效拧紧“螺丝钉”，

市信访局成立专班每日核查案件，建立“周点评、月通报”机制，还将案件办理纳入年度考核，通过及时处理率、调解成功率等指标打分，让“干得好不好”有硬标准。郑州智慧信访平台作为河南较早的信访信息化自主创新平台，获国家及省信访局领导高度评价，漯河、安阳、济源及山东临沂等地纷纷前来考察，其投诉二维码、矛盾源头预防化解等经验更被纳入全省智慧信访平台建设，将在中原大地推广。

面向未来，平台创新脚步从未停歇。2025年接入DeepSeek政务大模型后，智能接访、办理、分析三大助手及AI智能体“郑智信”正式“上岗”，24小时提供智能服务，让信访从“在线”走向“在场”“在行”。目前，平均接访时间从30分钟缩至10分钟，责任单位推荐准确率超70%，转派时间从10分钟压至1分钟，各区县(市)信访接待场所也部署智能终端，让全流程充满“智慧感”。

从“群众上门说”到“指尖在线诉”，从“上访”到“上网”，郑州智慧信访用科技温度筑牢治理根基，用数字桥梁连接党心民心。它深植“人民至上”理念，是探索新时代“枫桥经验”的生动实践；以数据为“源头活水”，为精准决策提供支撑；更将数字力量转化为群众可感的幸福，打造出信访领域智能化建设的“郑州样板”，为更多城市创新社会治理提供有益参考。

“真正让‘微治理’激发大能量”

——金水区农业院社区牵手各社会组织凝聚力量联动共治

本报记者 王翠 鲁慧 通讯员 李晓勤 郭露 文/图

基层治理的关键，在于以平等、温暖的对话凝聚人心，激发内生动力。

金水区花园路街道农业院社区的年度茶话会正是一个生动缩影：社区书记与社会组织负责人围坐畅谈，以茶为媒，在轻松氛围中共商共议。治理方法从“单向管理”向“多元协同”转变——社区社会组织作为联通政府与居民的暖心桥梁，其扎根社区、贴近民情的实践，是激活社区活力、构建“共建共治共享”治理格局不可或缺的温暖力量。治理不仅需要制度与效率，更需要这样充满人情味与参与感的“土壤”，让智慧与信任在交流中自然生长。

冬意渐浓，茶香正暖。临近年底，农业院社区迎来一场别开生面的年度茶话会。社区党委书记李宇与16支社区社会组织的负责人围坐一堂，以茶为媒，共话治理，在轻松温馨的氛围中听心声、提建议、聚合力。

会议伊始，李宇作为这场“社区治理茶话会”的主理人，对各社会组织在基层治理、民生服务与文化营造等方面的扎实贡献表示赞赏。她表示，各团队深耕社区、贴近民情的生动实践，为构建“共建共治共享”的社区治理生态注入了源源不断的暖流。

随后，李宇将16支社区组织的特色项目与服务成效一一“端上桌”，希望各团队在茶叙中不仅能“品出真味”，更能“互相借火”，在联动中把社区治理这锅汤“越熬越香”。

在轻松开放的研讨环节，各负责人结合一线实践畅所欲言，既有经验分享，也有难题探讨，现场气氛活跃、金句频出。

“农”情花开志愿服务队负责人周少博聚焦特殊群体帮扶，分享了提升专业服务能力的探索路径。他期待构建更完善的社区支持网络，以更精准、更有温度的方式回应服务对象的深层次需求，助力他们更好地融入社区、实现自我价值。

“农”情红街坊志愿服务队负责人王蕾则从激发社区内生动力出发，分享了“党建引领+居民自治”的生动实践。她建议进一步发挥党员、楼院长和热心居民的带头作用，搭建形式多样的邻里互助平台，围绕全龄居民需求设计更接地气的项目，让“红街坊”的温暖传递到社区的每一个角落。

坚守九载的社区品牌社会组织“农”情靓汤负责人孙莉，动情讲述了一碗汤背后的邻里深情。她希望未来能汇聚更多社会资源，扩大服务的辐射范围，让这份温暖惠及更多需要关爱的群体，并吸引更多志愿者携手同行，让善意持续流淌。

这场茶话会，品的不仅是茶，更是日久弥深的情谊与共识；熬煮的也不仅是话题，更是可行可感的方法与路径。从“单向输送服务”到“邻里互助循环”，从“被动接诉响应”到“主动发现介入”，社区治理的“味道”在坦诚交流中愈发醇厚、层次渐丰。

与会代表结合各自实践，围绕资源整合、品牌塑造、机制优化等方面积极建言。有人提议建立“服务资源地图”，实现社区内供需精准对接；有人建议培育特色服务项目，打造“一团队一品牌”；还有人关注可持续参与机制，希望让更多志愿者和组织“进得来、留得住、做得好”。这些来自一线的声音，为社区治理注入了贴近地气的新视角、新灵感。

李宇表示，以此为契机，社区将持续深化“社区+社会组织”联动共治机制，推动各组织进一步发挥其专业与贴近优势，在特殊群体关怀、楼道邻里自治、社区文化营造、小微空间更新等领域深耕细作，通过一个个具体而微的“治理颗粒”，凝聚成基层善治的坚实基座，真正让“微治理”激发大能量，在扎实推进基层治理现代化的道路上，书写一份充满人情味与生命力的“社区答案”。



以茶为媒，共话社区治理



“‘农’情靓汤送温暖”便民服务活动