

“四项流程”闭环处理，“五项制度”保障运行，“枣解决·枣满意”平台： 解决愁盼事 架起“连心桥”

晚报讯（记者 张孝平）10月26日，在市“枣解决·枣满意”诉求办理指挥中心，墙上的大屏不时更新着数据，一台台电脑前，工作人员在紧张而有序地处理各种市民百姓和市场主体诉求。

“党政领导、中心统筹、条块协同、市域一体、扁平高效”，市“枣解决·枣满意”诉求办理指挥中心打造了现代化的指挥体系，横向对接市直各部门（单位），纵向统筹各区（市）诉求办理指挥中心、镇（街）诉求办理工作办公室，加强全市数据归集和研判，解决各类诉求事项，推动诉求办理落地落实。

“当前我市正聚焦‘强工兴产、转型突围’目标，致力打造一流营商环境，迫切需要建立规范高效的诉求办理联动机制，实现诉求事项‘多口进、一口出’，着力解决市民百姓急难愁盼和市场堵点难点问题，持续提升群众的获得感、幸福感和安全感。”市政府决策研究中心副主任、市“枣解决·枣满意”诉求办理指挥中心负责人杜宝涛介绍。

我市成立“枣解决·枣满意”工作推进专班，负责整体工作的组织领导和统筹协调，

专班下设“枣解决·枣满意”诉求办理指挥中心。全市“枣解决·枣满意”平台共有专职工作人员1225人。

各区（市）和枣庄高新区成立了区（市）级诉求办理指挥中心；65个镇（街）均设立诉求办理工作办公室；市直和区（市）直部门都建立了工作机构，明确专人负责。全市构建起市、区（市）、镇（街）、村（居）四级办理体系构架，开设管理账号11860个，实现了诉求办理全市域横到边、纵到底。

杜宝涛介绍，市指挥中心将诉求主体分为市民百姓和市场主体两类，根据“扁平化、集成化”的高效处置机制要求，及时派遣分流到承办单位。

对市民百姓反映的民生诉求，根据属地原则，平台自动派遣至镇（街），限时跟踪处理，重大或疑难诉求可以提级办理；对市场主体反映的诉求，平台自动派遣至各区（市）指挥中心分流办理。对一些重点工程、重大项目办理过程中遇到的难题，进行提级上报，逐项分析研判，确保按时办结。

根据提报主体实际需求，平台将诉求分为咨询类、建议类、问题反映类三类。咨询类

诉求原则上由市指挥中心直接办理，建议类或问题反映类诉求，由相关承办单位按权责办理。咨询类诉求即接即办，原则上2小时内答复。

市民百姓建议和问题反映类诉求一般4个工作日内办结。市场主体建议和问题反映类诉求严格落实“2110”工作响应机制，即接到市场主体诉求后承办单位在2小时内到达现场，特殊情况无法到达的2小时内先取得联系，全面了解市场主体诉求；1个工作日内向市场主体和平台反馈办理意见；10个工作日内解决问题或服务确认。

“平台的运行机制核心内容包括‘四项流程’闭环处理和‘五项制度’保障运行。”杜宝涛谈道。

“四项流程”，包括受理交办、办理反馈、审核回复、评价考核，涵盖了8个步骤，从诉求的受理到最后工作成效的考核，做到了全流程闭环管理，保证了诉求的高效办理。

“五项制度”，包括限时办理制度、会商研判制度、督办督查制度、备案办结制度、分析预警制度。这些制度既考虑到了基层的实际工作，也兼顾了市民群众和市场主体的诉求

办理情况，能够充分地保障诉求办理工作高质高效地开展。

“你看，眼前的这条宽敞畅通的道路，其实之前拥堵不堪。”在高新区兴城街道安康苑小区东门主干道，兴城街道办事处副主任孔霄对记者说，“一些商贩摆摊占道，卫生脏乱差，同时，由于流动摊点的遮挡，汽车通过时驾驶员视野受到限制，也存在着交通安全隐患。”

安康苑群众在“枣解决·枣满意”平台反映了这一问题。兴城街道按照“快速响应、高效办理”原则，迅速召开专项整治工作会议，秉持“小事当成大事办、民生跟着民声走”的理念，积极研究解决办法。他们找准城市管理百姓生计的平衡点，决定在安康苑东门南30米处建设便民小市场，供流动商贩临时摆摊，划行入市，让“烟火气息”有秩序、更文明。

快速解决市民诉求，为流动摊贩“筑巢安家”，将占道经营的“操心事”，变成群众认可的“暖心事”，赢得了摊贩和居民的双点赞。

山东汇合诚置业公司开发了汇众云之上项目，在薛城区常庄街道有关部门的推广宣传下，公司和项目员工下载了“枣解决·枣满意”APP，并注

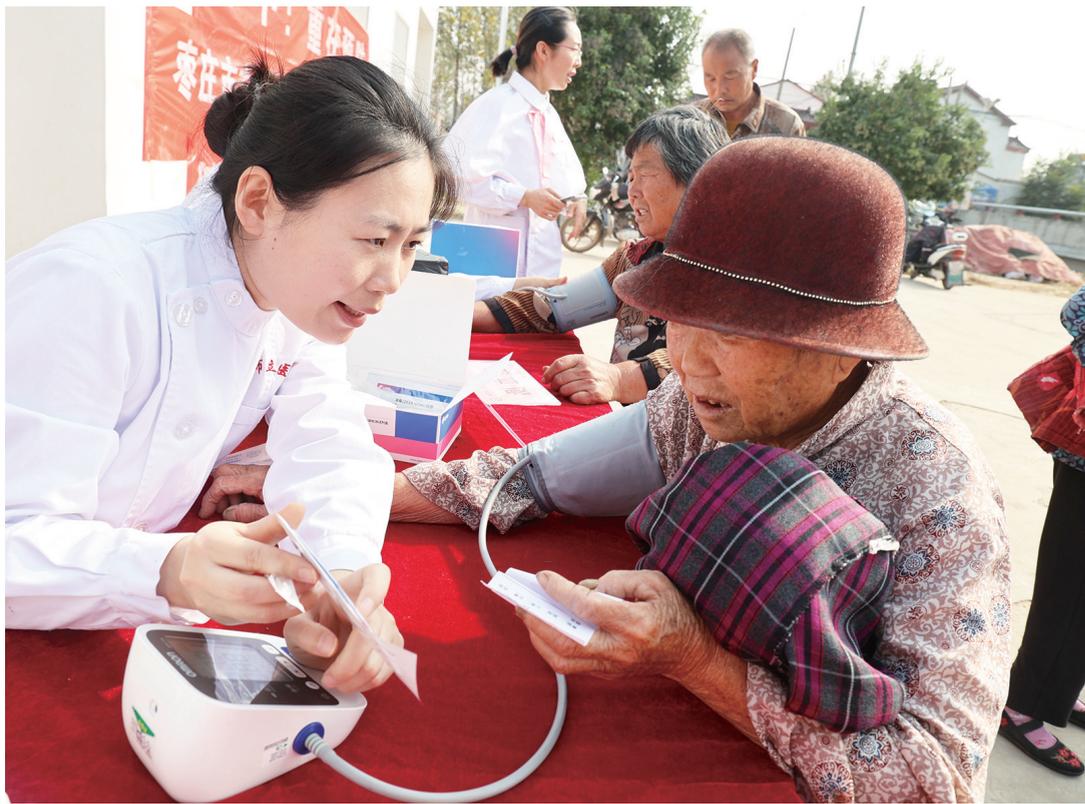
册了账号。

“企业正好对一些惠企政策了解得不多，通过平台上传了一些企业和项目诉求。”营销总监吴晓光回忆道。令他惊喜的是，诉求上传后，常庄街道第一时间和他们取得了联系，了解情况，并由经发办等部门及时给他们解释了相关的政策和采取的措施，为企业的下一步发展提供了相应支持。

“非常感谢‘枣解决·枣满意’平台，帮了大忙，我们企业非常满意！”吴晓光表示，在各级各部门的支持下，云之上项目将确保质量，加快施工，做到房子早交付，业主更满意。

“枣解决·枣满意”平台于9月1日试运行，10月16日正式运行。截至10月26日10:00，共受理诉求16904件，其中，市民群众诉求15958件，市场主体诉求946件，督办1074件。按时办理率98.72%，一次办结率91.91%，办理满意率98.31%。

畅通社情民意反映渠道，解决市民百姓急难愁盼和市场堵点难点问题，“枣解决·枣满意”平台成为密切党群干群及政企关系的“连心桥”，为推动实现“强工兴产、转型突围”目标提供坚实保障。



拒绝“卒”不及防

10月29日是世界卒中日，今年的主题是“卒中识别早，救治效果好”。当日，枣庄市立医院在台儿庄区张山子镇大沟上村开展义诊活动，为周边患有脑血管等疾病的村民提供专业的诊疗意见和用药指导。（记者 王龙飞 通讯员 武山 摄）

失业保险金标准上调

晚报讯（记者 张莉萍）日前，市人力资源和社会保障部发布我市继续上调失业保险金标准。

据悉，按照《山东省人民政府关于公布全省最低工资标准的通知》（鲁政字〔2023〕172号）《关于建立失业保险金标准与最低工资标准挂钩联动机制的通知》（鲁人社发〔2018〕67号）

要求，自2023年10月1日起，我市按照现行最低工资标准的90%同步上调失业保险金标准。调整后的失业保险金标准分别为：滕州市、薛城区、市中区由原来每人每月1710元调整为每人每月1809元，增加99元；山亭区、峄城区、台儿庄区由原来每人每月1530元调整为每人每月1638元，增加108元。

到抱犊崮看红叶去

晚报讯（记者 王龙飞）10月29日，以“乡村好时节、金秋游山亭”为主题的第十五届枣庄市抱犊崮红叶节暨生态山亭招商大会在抱犊崮景区举行。

红叶节活动丰富多彩，既有联合台儿庄古城的文艺演出，又有农文旅融合发展的农副产品展销、书画笔会文艺创作、中小学生森林科普研学项目，特别是秋季研学市场，红叶节期间翼龙文旅推出4条精品研学线路，

每一条线路各具特色，满足不同年龄段学生的社会实践课程需求。

此外，红叶节还与台儿庄古城合作，推出“寻梦台儿庄、休闲到山亭”旅游线路，谋划了“百团大战”的大市场销售任务。同时，翼龙文旅将乐享金秋文旅优惠进行到底，推出抱犊崮——熊耳山景区60元一票通活动；红叶节前对枣庄学院大学生景区门票实行折上折优惠政策，向市民发放惠民优惠券。