

# 新兴街道“民声一键办”高效解民忧

## 以快速响应赋能长效治理

■撰稿 宋永祥 周明丽  
图片由新兴街道提供

民有所呼，我有所应；民有所求，我有所为。在基层社会治理现代化进程中，如何快速响应群众急难愁盼，把矛盾风险止于萌芽，把民生服务做到心坎，是基层治理的核心课题。南湖区新兴街道用实用好“民声一键办”平台，打破部门壁垒、整合治理资源、创新联动机制，构建起全天候响应、全链条处置、全方位协同的民生服务与基层治理体系。

2025年，该平台受理各类诉求2533件，全部事项实现闭环管理，群众满意度持续走高。一件件“身边小事”被办成“暖心实事”，一条条民生诉求转化为治理效能，走出一条快速响应与长效治理相融并进的基层治理路径。



### 织密快速响应“治理网”

聚焦以机制创新打破治理壁垒，新兴街道“民声一键办”坚持构建起横向到边、纵向到底的快速响应体系。平台组建有10人专职团队，配置1名指挥长、3名接警员、6名出警人员，实行24小时全天候值守，同时深度整合“12345”政务热线与“110”报警通道，建立“一键流转、协同处置”工作模式，让群众诉求“接得快、分得准、办得好”。

为推动“警网”深度融合，该街道创新建立综合信息指挥室与派出所综合指挥室“双室联动”机制，以“线上指令交办+线下行动落实”实现24小时实时联动。

依托公安警综平台、基层智治系统，打通数据壁垒，全面汇聚警情、民生诉求、网格巡查、矛盾纠纷等信息，实现“民声一键办”综合信息指挥室与派出所综合指挥室信息互通、数据共享、联合研判。

日常工作中，警务类事项由派出所快速处置，非警务求助、纠纷、投诉等经双室精准研判后，分流至街道职能部门办理。遇突发事件，“双室”同步接警、同步派单，派出所警力现场处置，街道统筹应急、执法、社区力量协同跟进，形成“警务处置+基层治理”一体运行格局。

在“双室联动”统领下，新兴街道立足辖区治理特点，精准对接重点场景，打造两项特色联动机制，让治理力量直击痛点。

核心商圈八佰伴人流密集，各类纠纷集中，新兴街道“民声一键办”联合商场管理方建立“警企联动”快速化解机制。商场6楼设立

有矛盾纠纷调解室，在具体事项处理中，警方与商场楼管同步到场，直接联动客服经理层协同处置，实现行政调解与商业管理互补，提升处置效率与群众认可度。

去年的一天，该商场一楼某手表店发生一起消费纠纷，一名女士试戴腕表时不慎失手，手表掉入柜台缝隙导致表壳严重损坏，双方就赔偿责任争执不下。“民声一键办”队员第一时间联动商场管理层介入，采用“背对背”调解方式，一方面援引《消费者权益保护法》厘清双方责任边界，另一方面引导商家与消费者换位思考、理性协商。经过多轮耐心沟通，最终达成双方均认可的补偿方案。



这一案例，正是“警企联动”机制高效运转的生动缩影，也让商圈治理更有温度。

针对市政绿化、公共设施、市容环境等专业类民生诉求，新兴街道联动南湖城资公司“大物业一体化”运营平台，建立“城服联动”机制，开通24小时专线通道。

接到相关诉求后，平台立即转派“大物业”调度中心，调配绿化、工程、消杀等专业队伍快速处置。同时“大物业”智慧巡查平台与“民声



一键办”诉求渠道优势互补，变“被动接诉”为“主动发现”，推动城市管理从粗放式向精细化、专业化转型。

过去一年，无论是独居老人燃气故障抢修，还是居民衣物遗失，抑或小额消费纠纷调解、复杂租赁合同争议处理，新兴街道“民声一键办”均用专业、耐心与速度，把基层治理效能体现在每一件“芝麻小事”的处置中，筑牢基层平安稳定前沿防线。

平台还建立了“日复盘、周研判、月会商”制度，搭配“预警单”“督办单”递进式监督，压实处置责任，推动问题实质性化解，真正把风险隐患化解在源头、化解在基层。

### 书写长效治理“新答卷”

快速响应是基础，长效治理是目标。新兴街道“民声一键办”不满足于“一事一办”的即时成效，坚持问题导向与目标导向，聚焦重复诉求、能力短板、治理盲区等难点，以系统性思维推动治理提质升级，今年将持续发力四大方向，让基层治理既有速度更有深度、既有力度更有温度。

聚焦降重提质，深化矛盾源头化解。将重复报警治理作为工作重点，新兴街道创新“处置+分析+溯

源”工作法，对重复警情开展专题研判，深挖背后规律性问题，推动相关部门从政策完善、管理优化层面源头解决。同时建立已调解纠纷定期回访机制，巩固化解成果，避免问题反弹回潮，真正实现“化解一件、稳定一片”。依托街道综治中心联合律师事务所打造的“兴安调”品牌，引入专业法律力量破解疑难复杂纠纷，以法治思维提升矛盾化解权威性、实效性，让疑难事不再难办、烦心事不再烦心。

聚焦服务能力锻造，建设全科型治理队伍。基层治理的核心在人，服务效能的关键在能力。该街道制定系统化、周期性培训计划，引入法律专家、心理咨询师、资深调解员等外部智力，围绕消费维权、物业纠纷、家庭矛盾等高频诉求开展案例教学，全方位提升队员法律素养、沟通技巧与应急处突能力。通过以学促干、以干践学，打造一支“懂法律、善沟通、能处置、会服务”的全科型队伍，为高效处置各类民生诉求提供坚实人才支撑。

聚焦服务升温，优化民生服务体验。始终坚守为民服务初心，新兴街道在诉求处置中兼顾法理与情理，让治理既有力度更有温度。同时持续优化数字化服务渠道，为群众提供便捷的诉求反映、进度查询、结果反馈服务，让“数据多跑路、群众少跑腿”从承诺变为可感可及的现实。从响应速度到服务态度，从处置效率到群众感受，全方位提升服务品质，让每一位居民都能感受到基层治理的温情与诚意。小事不出社区，大事不出街道，矛盾不上交、服务不缺位。

以快速响应为支点，以机制创新为动力，以民生需求为导向，把治理触角延伸到千家万户，把服务温暖送到群众身边。新兴街道相关负责人表示，“民声一键办”不仅是一条民生诉求热线，更是基层治理现代化的实践载体、党群连心的坚实桥梁。未来街道将持续深耕该品牌，不断优化治理机制、提升服务能力、拓展联动格局，以更实举措、更优作风、更高效能，用心用情用力解决好群众的每一件“小事”，持续擦亮基层治理民生底色，为建设更高水平的平安南湖、法治南湖贡献新兴力量，让基层治理更有活力、民生幸福更有质感。



聚焦关口前移，拓展全域联动网络。该街道总结“警企联动”“城服联动”成功经验，将成熟模式逐步推广至辖区其他商圈、园区、住宅小



# 与友好“童”行 为幸福“嘉”分

wǒ ài jiāxing