文成县“我来办”群众问题上报处置网络平台应用场景

场景简介

牵头单位：文成县信访局　　协同单位：大数据中心

场景简介：“我来办”平台通过标准化、信息化手段，将各类民生问题的受理、交办、反馈、回访进行数字化改革，实现群众一站式上报、有关各部门快速响应解决

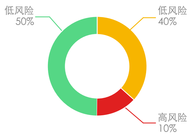
服务对象：诉求反映群众、县各政府部门、乡镇街道及主要企业

核心指标

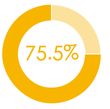
更新时间：2021年11月26日 17:30:00　业务系统　驾驶舱

群众上报情况		事件处理情况		事件督办情况	
上报总数	今日上报数	办结事件总数	办理中事件数	督办总数	完成督办数
100 件	5 件	90 件	5 件	50 件	45 件

事件风险占比



事件办结率



群众满意率

流程再造

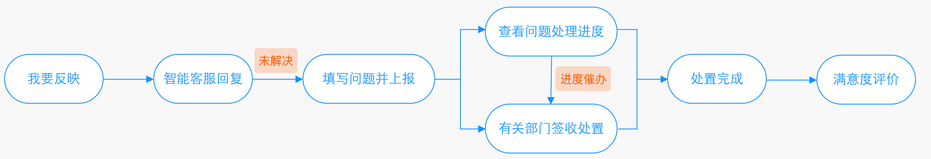
改革前

存在问题

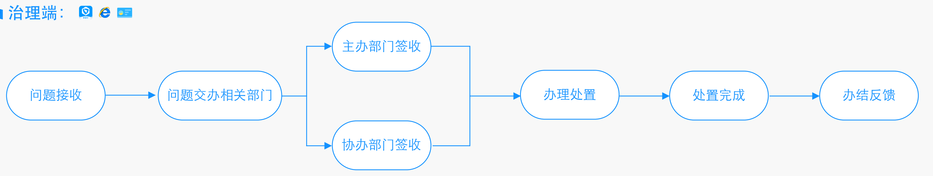
群众反馈问题渠道不清晰，不了解责任部门划分，缺少进度反馈，处置过程不透明，问题处理时间长。

改革后

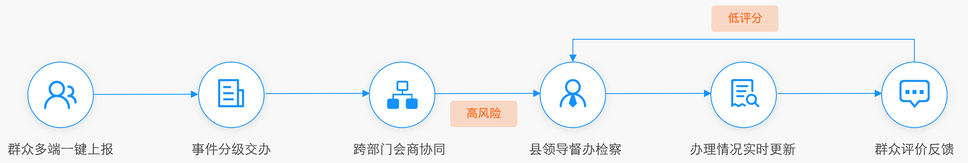
群众端：



治理端：



多跨协同

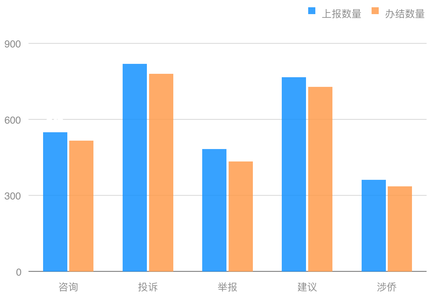


协同单位

“我来办”网络平台

- 协调处置：事业单位、政府机构
- 事件化解：乡镇街道、群众团体、国有企业
- 监察督办：党委机构、人大机构、政协机构

事件分析



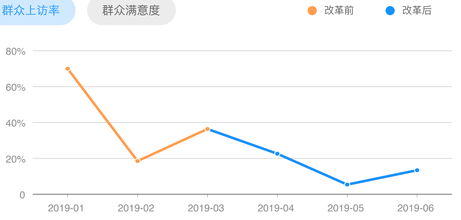
工作专班

文成县我来办数字化改革专班

- 县信访局
- 县大数据中心
- 全科网络
- 县改革办

应用成效

群众上访率　群众满意度



政策文件

**区	政策文件政策文件政策文件政策文件政策文件政策	2020-01-01
**区	政策文件政策文件政策文件政策文件政策文件政策	2020-01-01
**区	政策文件政策文件政策文件政策文件政策文件政策	2020-01-01
**区	政策文件政策文件政策文件政策文件政策文件政策	2020-01-01
**区	政策文件政策文件政策文件政策文件政策文件政策	2020-01-01
**区	政策文件政策文件政策文件政策文件政策文件政策	2020-01-01