



民心

为民为民永远为民
只为清气满乾坤
回顾十四年展望新征程
把问题解决在群众身边
手记：带着感情办诉求

2018年第1期 \ 总第121期 \ 《民心》架起沟通和谐的桥梁 \ www.mxw.gov.cn

民心网网络回应人平台 被评为2017年度“互联网+政务”创新型服务平台

由中国信息化研究与促进网联合太昊国际互联网评级、中国日报网等权威专业机构开展的2017年中国优秀政务平台推荐及综合影响力评估结果近日发布，民心网网络回应人平台获此殊荣。

2015年年初，辽宁依托民心网建立“网络回应人”平台，全省6176个具有管理公共事务职能的各级政府部门及公共企事业单位、35131个与群众关系密切的办事窗口及基层站在网上开门办公，形成了横向覆盖各行各业，纵向贯穿省、市、县（区）、乡镇（街道）四级政府的网络工作群。百姓可以在平台上投诉、咨询或者提建议，由各单位指定专人，每天上网在线答复百姓留言。“网络回应人”平台不是简单的网上政民对话，而是立足于及时发现、解决百姓反映的问题，将解决问题作为网络回应工作的核心内容。三年来，“网络回应人”平台共回应、解决群众各类诉求88.67万件，回应率达99.23%；平均每件回应用时为4天11小时，群众好评率为80.87%；促进政府公益性投入30.59亿元，还利于民24.56亿元。

（数据采集时间：2015年1月1日至2017年12月31日）



回应解决群众诉求

88.67万件



群众好评率

80.87%



回应率

99.23%



促进政府公益性投入

30.59亿元



平均每件回应时长

4天11小时



还利于民

24.56亿元

ISSN 1674-201X



