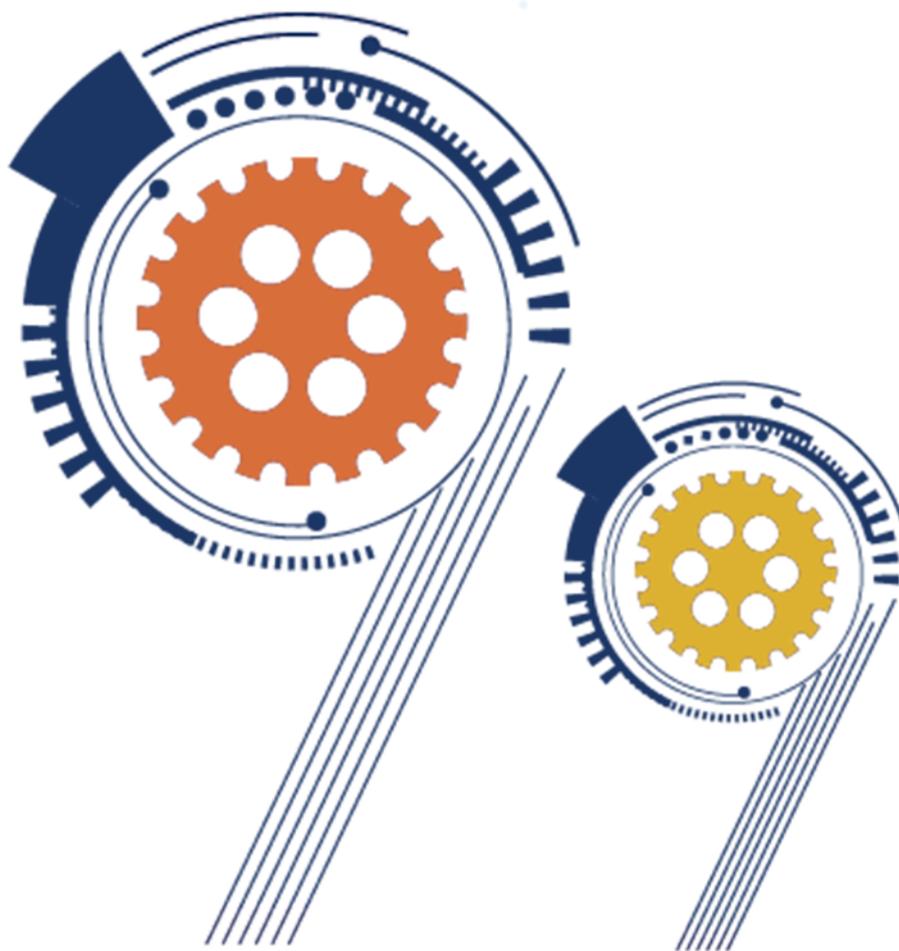


网络问政民生舆情 解决方案

Public opinion plan of people's livelihood

For Online Politics

HUI DU TECHNOLOGY
慧度



慧度 99CMS

北京慧舟普度科技有限公司
Beijing Hui Zhou Pu Du technology Co.Ltd

一、方案介绍

网络问政民生舆情解决方案

网络问政民生舆情方案：帮助政府各个部门收集及处理网络用户投诉举报及民意反馈并及时回复

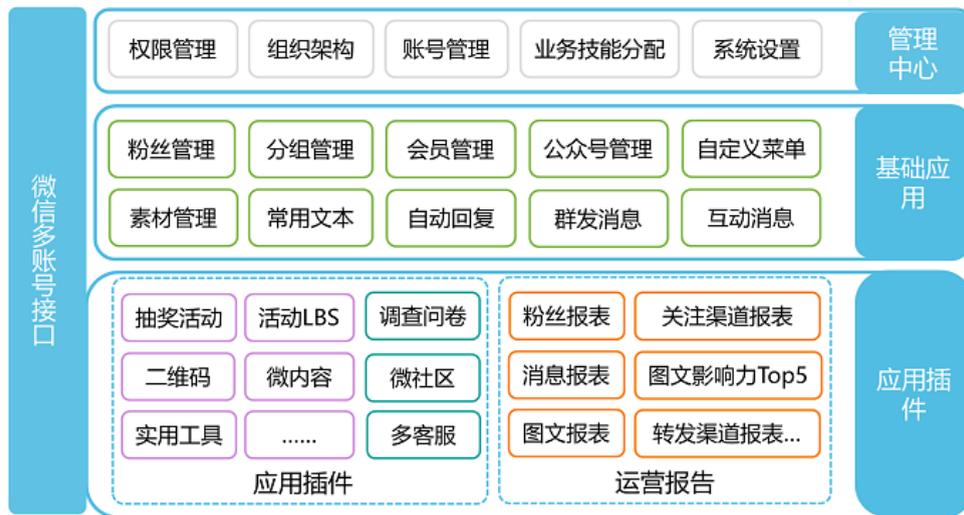
99CMS 网络问政民生服务系统主要致力于协助各级行政政府部门、公共服务行业的工作人员受理在履行职责过程中，存在的损害人民群众利益的问题。主要是指依法行政（依法办事）、行政效率（办事效率）、行政不作为或乱作为、清正廉洁、公开透明、规范收费、服务态度等方面的问题。系统在线接受关于乱收费、乱罚款、乱摊派以及“吃、拿、卡、要”等部门行业不正之风的投诉，听取群众对党风政风行风建设、业务方面及城市发展等提出的意见、建议和批评，是为党政领导、政府部门报送社情民意报告，是提供决策参考的助手。

The screenshot displays the user interface of the 99CMS network inquiry system. It features two main search sections: '个人查询' (Personal Search) and '综合查询' (Comprehensive Search). The '个人查询' section includes fields for '高级查询' (Advanced Search) with '用户名' (Username) and '密码' (Password) inputs, and '快速查询' (Quick Search) with a '投诉时填写的电话号码' (Phone number entered at the time of complaint) input. The '综合查询' section includes dropdown menus for '办理状态' (Processing Status) set to '已完结' (Completed), '诉求类别' (Request Category) set to '全部类别' (All Categories), and '星级评价' (Star Rating) set to '所有星评' (All Star Ratings). It also has fields for '区县' (District/County) set to '全部地区' (All Regions), '办理部门' (Processing Department), '诉求时段' (Request Time Period), and '关键字' (Keywords). Below the search filters is a table listing various complaints.

受理编号	分类	性质	主题	诉求时间	办结时间	办理状态	回复/阅览
155668	投诉	其他	为什么万州的公交卡没有一个平台或者网址查询余额呢	2016-05-20	2016-05-20	已结案	0/47
155650	投诉	住房	招商花园城小学一直拖延未修建 上学问题迫在眉睫	2016-05-20	2016-05-20	已结案	0/41
154897	投诉	工商	充值三万多被保健师后后悔 申请退款被商家拒绝	2016-05-12	2016-05-20	★★★★★	1/134
153674	投诉	公安	我的一句话竟然成了妨碍执法者 望部门查查	2016-05-05	2016-05-20	★★★★	1/29
154782	投诉	卫生	花园街道社区服务中心一直没有儿童免费疫苗	2016-05-13	2016-05-20	★★★★	1/99
154349	投诉	住房	公租房厨房使用半年 灶台开裂维修费却要租户承担	2016-05-10	2016-05-20	★★★★	0/85

1. 微博微信双微矩阵问政服务

由于微博微信可发送语音、文字、表情、图片、视频、地理位置等各种信息，在用户体验上已远胜于传统的短信和彩信。此外，微信通过社会化传播功能，还可以方便快捷地实现用户在线报警、求助、咨询、问询、投诉等功能。政务微信作为新兴信息交互平台，可充分发挥其传播舆情、沟通便捷、使用方便等特点，有效拓展政府信息公开渠道，进一步推动新时期政府信息公开工作深入发展。



2. 诉求事件的精准化投递

系统通过设置诉求类型、诉求关键词、诉求部门等条件精准定位诉求事件的对象部门，避免由系统管理员逐条确定诉求事件的责任部门，能极大得节省诉求事件从提交、审核、转派、下发到受理、回复的整个流程时间。

我要爆料

爆料类型	<input checked="" type="radio"/> 投诉 <input type="radio"/> 求助 <input type="radio"/> 建议 <input type="radio"/> 咨询 <input type="radio"/> 举报
主题	<input type="text" value="爆料主题"/>
内容	<input type="text" value="爆料内容"/>
附件上传	<input type="button" value="选择文件"/> 未选择任何文件
关键词	<input type="checkbox"/> 服务态度 <input type="checkbox"/> 办事效率 <input type="checkbox"/> 收费计费 <input type="checkbox"/> 便捷程度 <input type="checkbox"/> 公开程度 <input type="checkbox"/> 按章办事 <input type="checkbox"/> 为人民服务
选择区域部门	区域: <input type="text" value="宝安区"/> 部门: <input type="text" value="区发改委"/>
您的姓名	<input type="text" value="15210984823"/>
您的手机	<input type="text" value="15210984823"/>
您的邮箱	<input type="text" value="815620103@qq.com"/>
详细地址	<input type="text"/>

3.诉求状态可追踪

用户可从前台展示系统中的“个人中心”中查看诉求事件的处理状态，同时系统也会以邮件或短信的形式及时告知用户反应的诉求事件进展情况。

网络问政综合服务 总平台 切换区域部门

我的报料

- 修改资料
- 修改密码
- 编辑头像
- 绑定账号
- 我的收藏

序号	主题	报料时间	转交部门	状态	操作
1	宝安区发改委违规	2016-05-06	区发改委	通过	查看
2	宝安区发改委承诺	2016-05-06	区发改委	通过	查看
3	宝安区发改委太特么懒了	2016-05-06		通过	查看
4	什么1	2016-04-29		完成	查看
5	宝安区车辆管理局违规收费	2016-04-27	区发改委	通过	查看
6	民政局不作为	2016-04-19	区发改委	待审核	查看
7	有人闯红灯啊，逮住他	2016-04-12	区发改委	通过	查看
8	有人耍路	2016-04-12	区人社局	通过	查看

4.部门问政服务排行榜

媒体公开 QQ 号，微博号，微信公众号也是收集报料内容的重要渠道，收集方式为人工值班，手动收集 QQ/微博/微信公众号交流记录、图文和音频。收集的内容可录入全媒体服务平台，以便转给相关部门查看或作为新闻发布。

实话实说 | 说出您的烦心事，期待部门来解决 更多

编号	类型	标题	时间	部门
52425	投诉	邯郸磁县磁州首府交了首付一拖再拖不见动工	2016-05-20	邯郸市建设局
52435	投诉	衡水怡安家园小区卫生无人扫广告随处贴 只收...	2016-05-20	衡水市住房和城
52427	投诉	廊坊市燕郊开发区银燕小区私搭乱建车棚 抢装...	2016-05-20	燕郊高新区住房
52409	投诉	保定莲池区嘉慧园小区房子交工数年 房本无音...	2016-05-20	保定市国土资源
52463	投诉	石家庄桥西区三简路道路因开挖破损严重 一直...	2016-05-20	石家庄市城市管
52466	投诉	石家庄白佛小学部分教师无故离岗多日 误人子...	2016-05-20	石家庄市教育局
52467	投诉	石家庄天滋嘉鲤北区有业主飞线充电 存安全隐...	2016-05-20	石家庄住房和城
52430	投诉	唐山市滦县榛子镇非法集资穿上“超市”外衣 ...	2016-05-20	唐山市工商局
52457	投诉	廊坊香河天悦开发商未转约定金楼 退房一套要...	2016-05-20	香河县住房和城

实事实办 | 看看办得好不好，请您来评价 更多

编号	类型	标题	时间	部门
36996	投诉	定州市都府新城夜回泵车施工 扰民	2016-05-20	定州市环保局
51083	投诉	唐山遵化蓝猫饮品集团拖欠工资及费用	2016-05-20	遵化市人社局
51128	投诉	河北唐山开滦集团唐山分公司员工工资不按时...	2016-05-20	唐山市人社局

我有诉求

回复查询

部门入口

有事找都市报

区县月排行 部门月排行

- 1 张家口市政公用事业管理局
- 2 衡水市住房公积金管理中心
- 3 辛集市住房和城乡建设局
- 4 定州市人社局
- 5 人口和计生委
- 6 石家庄市长安区教育局
- 7 高邑县教育局
- 8 昌黎县教育局
- 9 藁县文体教育局

5.政务部门之间问政流转审批

用户可根据诉求事件的处理结果是否满意对部门打分，作为统计部门好评率的重要参考数据。同时用户也可对系统公布的其他热门诉求事件进行评论或分享，使热门诉求事件得到更大范围的传播。

网络问政综合服务

总平台

切换区域部门

- 我的报料
- 修改资料
- 修改密码
- 编辑头像
- 绑定账号
- 我的收藏

- 我的报料
- 主题：宝安区发改委违规
 - 内容：进来了骄傲的
 - 诉求类型：投诉
 - 关键词：办事效率
 - 转交部门：区发改委
 - 详细地址：按键点击啊
 - 事发地点：总平台
 - 满意
 - 比较满意
 - 不满意

我要打分

依托专业舆情技术平台，追踪主要媒体的报道，整合各大新闻网站信息，监测全国有影响的网络社区、论坛、微博，旨在帮助领导干部了解一段时间内的网民关注热点，官方媒体报道重点，中央领导发言；客观展现各方意见构成及争议焦点，重点关注地方行政及行业管理的舆情事件，分享分析各级政府单位舆情应对工作的得失，为领导干部提供决策内参。

8. 多部门多角色权限管理

系统依照国家现行行政级别，设置系统管理员、区（县）管理员、区（县）部门管理员等不同级别角色。形成系统管理员初步审核事件真实性，区（县）管理员明确责任范围，区（县）部门管理员落实事件的机制，保证用户诉求得到公开、公正的处理结果。

提供好的产品和服务 让生活更美好

Provide good products and services
Make life better

北京慧舟普度科技有限公司

总部地址：北京市昌平区回龙观西大街龙冠商务中心银座3层D310

联系电话：010-57466093 服务QQ：3172548446

E-mail: service@99cms.cn



扫一扫，关注慧度科技