

建强民情枢纽 提升治理效能

江苏省无锡市市域社会治理现代化指挥中心主任 张 亮

台风“巴威”来临前，一棵位于江苏省无锡市梁溪区与新吴区交界地带的枯树长期倾斜，随时可能在强风中倒伏伤人。群众此前曾向多方反映，却因属地边界模糊一时未能妥善解决。诉求通过12345热线进入无锡市市域社会治理现代化指挥中心后，驻站人员迅速联动相关板块、街道和专业处置力量，及时完成危树清除。“群众安全无交界”，这件看似细小的民生诉求，折射出城市治理面临的一道共同课题：面对群众身边的急难愁盼，既要及时听见、准确看见，更要打通部门边界，推动治理资源快速集结、协同行动。

近年来，无锡以城市运行管理中心（以下简称城运中心）为枢纽，持续汇聚群众诉求、城市运行和智能感知数据，将分散诉求转化为可识别、可研判、可处置的治理信号，并循着群众反映反观城市运行，校准治理重点，由此逐步构建起以民情汇聚、城市感知、协同处置和反馈改进为主要功能的民情基建，让民声真正入耳，让治理及时发力。

民声进得来 民情看得见

城市治理越向精细化迈进，越需要持续夯实稳定、灵敏、贯通的民情基建。从基础形态看，民情基建首先是一套支撑民情汇聚、城市感知、综合研判和协同调度的公共治理基础设施，包括实体指挥场所、热线平台、数据底座、感知设备、系统接口和运行网络。在无锡，民情基建以市域社会治理现代化指挥中心为核心设施和实体枢纽，以12345热线为核心民声入口，并联通网格、数字城管、信访矛调、网络民意、视频巡查、无人机巡管及部门业务系统。在持续运行中，这套基础设施不断培育民情感知、快速响应、协同处置和自我改进能力，进而支撑民情归集、风险识别、指挥调度、闭环反馈和循诉治理相互衔接的基础治理体系。群众诉求与城市运行态势由此贯通，推动治理由被动响应转向主动发现、由单点处置转向系统治理。

民声通民情，民情映民生。夯实民情基建，首在拓宽民声入口、提升民情感知能力。群众诉求通过12345热线、政府网站和领导留言等渠道进入治理体系，相关问题也在网格巡



无锡市城市运行管理中心应对“巴威”台风指挥调度现场。

查、信访矛调、数字城管和网络舆情中持续呈现；城市运行中的风险隐患，还可能通过视频巡查、无人机巡飞等感知手段，以及文旅客流监测、供电抢修和突发事件等运行信息率先显现。无锡依托城运中心，推动多渠道民意信息与城市运行数据汇聚关联，促进群众诉求及时受理、基层发现快速处置、智能预警及时核验。民声与城市运行信息相互印证，从分散诉求中识别真实需求、共性问题 and 风险变化，让民情看得更清，让治理更加主动精准。

多源数据汇聚的价值，不仅在于信息集中，更在于彼此补充、相互印证。群众来电可能率先提示某处积水、噪声扰民、树木倒伏等问题，视频画面和无人机巡飞可以迅速核验现场，网格信息与部门业务数据则有助于厘清点位、风险和责任。例如，在太湖蓝藻监测等场景中，空中巡飞和智能识别形成的异常信息，可实时汇入城运平台，与历史诉求和周边情况关联比对，研判其是偶发个案，还是正在积聚的区域性风险。

数据走出屏幕 协同进入现场

数据促行动，协同聚合力。民情感知是关键前提，推动发现的问题迅速转化为协同行动，检验着民情基建的实际成色。

无锡落实江苏省12345热线“部门驻站、看诉即办机制”，在重要考试、极端天气、大型赛事等重点场景中，组织公安、应急、城管、交通以及水电气等单位进驻城运中心，围绕群众诉

求同步研判、现场调度、限时反馈。过去需要逐级转派、反复沟通的事项，如今可以在同一平台上看诉求、看现场、看进度，相关部门围绕同一事件直接会商、协同处置。

面对紧急诉求和复杂事项，无锡城运中心想方设法压缩流转层级、改进流程，不断完善快速响应机制。一般咨询依托动态更新的知识库即时答复；加急事项由驻站部门面对面研判、同步调度；涉及人身安全、公共安全和重大民生保障的突发诉求，则联动110、119、122以及水电气等公共服务单位协同处置。在集中调度期间，紧急诉求实行“10分钟联系、15分钟到场、30分钟反馈”，以明确处置节奏、压实责任链条。相关事项由逐级流转向同题共答、并联处置，有效压缩诉求受理、现场核验与部门处置之间的时间间隔，城市响应和跨部门协同效能持续提升。

既要办好一件事 也要治理一类事

一件诉求见回应，一类问题见治理。快速处置回应个体诉求，持续研判则用于识别共性规律和结构性症结。

无锡对重点场景诉求实行统一标签、分类分级和动态监测，并在联动调度期间围绕高频事项、重复投诉和区域集中问题开展每日会商与专题分析，从诉求数量变化中识别风险苗头，从群众反复反映中查找治理堵点。无锡围绕考试期间噪声扰民处置、台风天气安全隐患排查、雨雪环境出行保障、节假日文旅服务等重点场景，逐步归纳形成可识别、可调

度、可复用的治理场景，并沉淀相应的处置经验和工作标准。

循诉善治的关键，在于推动诉求分析嵌入决策研判、政策完善和部门履职过程。无锡围绕房屋漏水、拖欠薪资、赛事期间酒店价格等高频难点问题形成专题报告，在呈现群众感受的同时，深入分析问题成因、责任链条和制度短板，推动相关部门由处理具体工单转向优化行业治理。针对群众反复反映、长期存在的问题，城运中心持续跟踪处置进展，及时评估治理成效，促进成熟做法固化为工作标准和长效机制。工单办结因此转化为审视政策执行、校准部门工作、推动制度完善的重要治理节点。

从专项联动 走向常态治理

从“接诉即办”到“看诉即办”，再到“循诉善治”，反映的是城市治理逻辑的持续深化。“接诉即办”强调群众有呼、政府有应；“看诉即办”着力缩短信息感知与协同行动之间的距离；“循诉善治”则沿着诉求的发生、流转和反复，识别城市运行中的共性矛盾与制度根源。三者层层递进，分别对应诉求响应、协同处置和治理改进。办好群众反映的具体事项、识别同类诉求之间的关联，将有效做法固化为稳定机制，共同构成循诉善治的实践链条。依托稳定贯通的民情基础设施，诉求办理结果持续反哺政策调整和源头治理，推动城市回应能力在运行中积累、在复盘提升。

专项联动解一时之急，常态治理建长久之功。民情基建越向纵深推进，越要以群众获得感检验治理成效。评价民情基建运行成效，首先要看设施运行是否稳定、渠道联接是否

顺畅、数据汇聚是否及时，同时考察复杂事项协同解决和共性问题源头治理的实际成效。技术能力要与治理责任相匹配，数据汇聚则需兼顾安全规范、个人信息保护和部门履职边界。更为重要的是，持续提升工作人员的数据研判、协同调度和群众工作能力，推动数据分析回到具体诉求、具体场景和具体责任，使技术应用始终服务群众需求、城市安全和治理效能提升。

面向未来，无锡将进一步推动实践中形成的有效做法制度化、标准化。围绕极端天气、重大活动、重要节点等重点场景，完善部门进驻、联合值守、分级响应和复盘评估等机制，推动通过热线汇聚的群众诉求、城市感知数据和部门业务数据更加顺畅地衔接。对高频共性问题，强化专题研判和治理建议推送；对跨部门复杂事项，健全统一调度和协同办理标准；对已经验证成熟的处置经验，及时转化为场景规则、知识规范和工作流程。通过制度固化，推动专项联动机制转化为常态治理能力。

民情基建作为连接群众生活与城市治理的重要基础设施，其运行质效集中体现一座城市感知民意、回应诉求和自我改进的能力。无锡将继续以群众诉求为牵引、以城运中心为枢纽、以数据融通为支撑、以协同治理为路径，办好群众关切的具体事项，并循着诉求变化识别城市运行中的共性问题 and 深层症结。民情基建的价值，正在于让每一条诉求进入治理循环，让每一次回应积累为善治能力。在倾听民声中感知城市温度，在快速响应中汇聚治理力量，在循诉而治中完善制度机制，持续夯实民情基建，稳步迈向循诉善治。（图片由无锡市城市运行管理中心提供）



今年高考期间，无锡12345热线实时联动处置市民涉高考诉求。