

# 郑州 口碑

## 特别报道

# 听民声、聚民智、解民忧 “郑在崛起”问政帮办，一帮到底

又是一年“3·15”，随着消费者权益日的深入人心，维护消费者合法权益、曝光不良商家违法行为、揭露消费领域行业内幕、维护市场秩序、促进社会公平的各类“帮办平台”，也到了一年最忙时节。

如何让“3·15”常态化，听民声、聚民智、解民忧？如何让“帮办”长效化，强信心、聚民心、暖人心？近日，春节疫情防控期间因解决“急难愁盼”问题圈粉无数的“郑在抗疫·应急求助平台”，华丽升级为“郑在崛起 一帮到底”问政帮办平台。升级后的“郑在崛起 一帮到底”问政帮办平台，将广泛收集民生、交通、教育、医疗、消费、政务等各领域群众意见建议、问题诉求，“听民声、聚民智、解民忧”。您有求助吗？登录正观新闻APP，点击或扫码进入“我要求助”平台，“郑在崛起”问政帮办，为您一帮到底。 郑报全媒体记者 韩娟

## “郑在抗疫·应急求助平台” 助力疫情防控“有速度有力度有精度有温度”

央视《东方时空》聚焦郑州：解决生活难题“郑在抗疫”求助平台上线

2022-01-13 20:54



《人民日报》、央视、《光明日报》等多家央媒点赞求助平台

抗击新冠肺炎疫情，如何利用网络平台、走好网上群众路线、落实好“为民办实事”、助力打赢新冠肺炎疫情阻击战，成为移动互联网新时代的新考题。1月9日12时，郑州市疫情防控指挥部联合郑州报业集团正观新闻、郑好办、郑州发布及心通桥开设“郑在抗疫·应急求助平台”，直面疫情防控中的“急、难、愁、盼”问题。

“民有所想，我有所谋”。为“面对面”地与全市群众交流、“键对键”地倾听全市群众意见、“网连网”地开启倾听全市群众诉求的通道，“郑在抗疫·应急求助平台”将求助范围扩大到疫情政策、交通出行、寻医买药、学生教育、食品供应、健康码问题等多个类别，市民只需输入个人信息及求助内容即可上传至平台中，得到及时帮助。

“民有所求，我有所为”。为保证群众的诉求得到及时收集分类和交办，平台施行24小时工作机制，采取“列单一交单一办单一清单”的方式，第一时间移交交给郑州市新冠肺炎疫情防控指挥部相关部门及各区县(市)新冠肺炎疫情防控指挥部，“1”小时内回应联系、“3”小时内落实解决紧急问题、“7”小时内所有问题落实解决、“1”天内反馈结果、所有事项销号清“0”，并设置高级别安全措施，

确保个人隐私不泄露。“民有所呼，我有所应”。截至3月15日10时，“郑在抗疫·应急求助平台”运行2个多月，已接受各类信息29071条、解决事项24783条、上报急难愁盼信息17167条，广大市民在疫情政策咨询、求医问药、物资供应、交通出行等民生方面的需求第一时间发现、核实、交办并反馈。平台多次为孕妇产检、危重病人透析化疗等提供紧急帮办。

1月12日，《人民日报》旗下《人民论坛》推出评论员文章《疏解民生痛点，“郑在办”具有示范意义》、人民网推出评论员评论文章《抗疫“应急求助平台”提供温暖的力量》，点赞郑州在疫情防控中“用回应速度和解决力度来换取民众的抗疫温度”。

1月13日，央视《东方时空》栏目以《郑州：解决生活难题“郑在抗疫”求助平台上线》为题，报道“郑在抗疫·应急求助平台”正式开启后，点对点为市民解决生产生活的难题，疏解了民生痛点，给抗疫工作提供了更多温暖的力量。

2月14日，《光明日报》头版头条刊发《郑州“一直都在”，让百姓安心更暖心》文章，报道郑州努力探寻城市善治之道，在“精准”上持续下功夫，疫情防控有速度有力度，更有精度有温度。



如果您和家人有“急、难、愁、盼”等问题，请登录平台，点击“我要求助”，进入相关页面，填写求助内容，“您有所呼，我必所应”，我们将用心、用情帮您解决难题。



扫码进入平台求助



扫码下载正观新闻APP，点击“查看进度”，还可查询求助问题办理进度

帮助群众解决问题，收获好评如潮

## “郑在崛起 一帮到底” “听民声、聚民智、解民忧”常态更长效

“您有所呼，我有所应”，这不仅仅是一句口号。在郑州疫情防控的重要时期，“郑在抗疫·应急求助平台”的搭建，实现了让民众的特殊需求被看到、被合理解决。“急群众所急”，显示了一个城市的担当。

为建立健全“我为群众办实事”常态长效工作机制，建立完善沟通机制，建立对接转交督办制度，广泛收集群众意见建议、问题诉求，切实推动群众“急难愁盼”问题得到及时回应、妥善解决，按照郑州市委宣传部要求和部署，在已经取得不俗成绩的“郑在抗疫·应急求助平台”的基础上，构建“郑在崛起 一帮到底”问政帮办平台，设立民生、交通、教育、医疗、消费、政务等多个通道广泛收集群众意见建议、问题诉求，并按照“急难愁盼”进行分类，及时向全市各单位转交督办，切实推动群众的“急难愁盼”问题得到及

时回应、妥善解决。“郑在崛起 一帮到底”问政帮办平台，是政府、媒体和公众之间相互促进的新需求、良性互动的新要求，也是更好服务社会民生的主动担当。它打通的不仅是一条渠道，更是创设了一个平台，让老百姓的问题在现实中得到妥善解决，让老百姓的满意度在平台的解决中得到加强。

听民声、聚民智、解民忧。接下来，“郑在崛起 一帮到底”问政帮办平台还将搭建网络“寻呼台”，听民声、解民忧，并与全市精细化网格管理相互打通，充分发挥媒体助政和走好网上网下群众路线，完善“我为群众办实事”常态长效机制，进一步畅通民意渠道，协助各级党委政府推动群众关切的问题得到妥善解决，把密切关系群众切身利益的事情办好，让群众感受到实实在在的获得感、幸福感、安全感。