

# 阳光理政： 一座连心桥 15年汇聚回应民意55万件

民有所呼、我有所应——河北日报报业集团纵览新闻阳光理政平台自2010年创立之初，便将这一宗旨贯穿始终。15年来，阳光理政平台已成为河北省最具影响力和最有活力的网络问政平台，平台累计回复群众留言已突破55万件，回复率高达92.84%，以实际行动将宗旨转化为温暖民心的生动实践。这背后是全省人民群众的认可与信任，是7500余家入驻平台的政府部门与民生保障单位的共同努力，更是“以人民为中心”发展思想的生动实践。

## 为民解忧： 聚焦“急难愁盼”， 把实事办到群众心坎上

阳光理政平台每天收到的群众留言，内容涵盖房产物业、招生入学、消费维权、农业生产、环境卫生、工资社保、水电气暖、交通秩序、城市文明等民生领域的方方面面。15年来，平台持续聚焦群众的“急难愁盼”，开通“护航‘三夏’助农通道”“汛期求助”“阳光问暖”“护航教育”“消费维权”“阳光讨薪”等留言通道，及时将群众求助信息、意见建议传递给相关部门，帮助群众解决“燃眉之急”。

今年5月底，廊坊市固安县东湾镇半边街村的刘先生通过阳光理政平台留言，反映该村主要出村道路柏油路面破损严重，大坑连着小坑，每逢雨天便是积水成洼，村民出行不便。眼看着雨季来临，刘先生担心道路状况进一步恶化，于是在阳光理政平台留言求助。平台工作人员第一时间将留言转交至东湾镇政府，镇政府迅速响应，立即组织相关人员到半边街村进行现场核实，并安排村两委干部紧急部署道路修补工作。短短半个月的时间，破损路面全部修补完成。刘先生专门给平台留言致谢：“出村路修好了，再也不用担心雨天出行了，感谢镇政府，感谢阳光理政平台为我们老百姓解决了实际困难！”

2024年5月29日，距收麦只有10天左右，石家庄市藁城区常安镇种植1500亩小麦的李先生忧心忡忡——村里一起与他无关的经济纠纷可能会影响麦收。李先生寝食难安，晚上9点拿起手机通过阳光理政平台开设的“纵览助农通道”留言求助。第二天一早，阳光理政平台工作人员核实后，将他的求助信息核转给常安镇政府。常安镇政府高度重视此事，安排工作人员与李先生见面沟通，并采取保障措施保障他如期收完了小麦。麦收后，李先生携一面锦旗来到阳光理政平台表达谢意：“今年小麦大丰收，感谢政府和阳光理政平台为民办实事解难题。”

## 汇智献策： 民意直通决策层， 推动政策优化与治理升级

阳光理政平台不仅是解决问题的渠道，更是汇聚民智、推动科学决策的重要平台。近年来，平台积极探索民意与决策对接机制，让老百姓的“金点子”变成政府治理的“金钥匙”。

营商环境优化是高质量发展的重要基础，阳光理政平台持续关注营商环境领域。2023年2月，石家庄市启动《石家庄市优化营商环境条例》立法工作。阳光理政平台与石家庄市优化营商环境条例起草工作领导小组办公室联合征集网民留言，共收到意见建议500余件，涉及惠企政策、市场环境、服务事项、监管执法、法治环境等多个方面。经过筛选梳理，40条高质量建议被送达有关部门，网民建议最终被纳入条例草案，生动践行全过程人民民主，打造了石家庄立法工作全过程人民参与的新亮点。

为更好方便企业服务群众，助推河北打造一流营商环境，2024年2月，阳光理政平台推出“营商助企直通车”政企互动服务平台，打造集留言办理、建言征集、政策查询等多项功能于一体的政企互动服务平台。平台上线以来，共收到符合受理条件的留言12268件，其中11059件已回复，回复率为90.1%，为企业和群众解决实际问题、获取政策信息等提供便捷通道，为政府优化营商环境提供智力支撑和决策参考。

正定小商品夜市火爆出圈。“人间烟火气，最抚凡人心”，激增的客流带火了正定古城，同时也考验着一座城市的承载能力。2024年4月，阳光理政平台推出“人间烟火气如何更抵人心”意见与建议征集留言专区，游客们在正定品尝美食、游览古城的同时，也为“人间烟火气如何更抵人心”纷纷支招。平台认真梳理网民反映的正定小商品夜市相关建议，形成《关于网民对正定小商品夜市规范化运营的意见及建议专报》，报送正定县有关领导。不久后，网民提出的增加公交车发车频率、延长末班车时间、增开专线等建议被石家庄公共交通总公司采纳；网民反映的“正定小商品夜市电线散落，有用电隐患”问题，也得到了正定县城市管理综合行政执法局的高度重视，进行了线路入地改造施工，及时消除安全隐患。

自2023年起，阳光理政平台连续三年在全国两会、河北两会前开设留言专区，累计征集网民建言5000余条。平台通过制作“你呼我应”音频海报、两会街采视频等创新互动载体，有效打通了百姓心声与代表委员之间的直通渠道，让基层民意精准直达决策层。

## 效能提升： 多系统协同联动， 构建闭环管理体系

经过15年的探索，阳光理政平台已形成一套成熟的“核实—解决—回复—评价—回访”五环节闭环管理工作流程，建立横向涵盖各业务部门、纵向贯穿省市县乡四级的工作网络，7500余家党政部门和民生保障单位主动接受群众监督，形成了齐抓共管的工作格局。

石家庄、保定、邢台、定州等地持续完善网民留言办理机制，建立起定时查看留言、定期汇总分析、通报办理情况等在内的一整套规范化流程。通过常态化督查与实地调研相结合的方式，推动群众反映问题有效落实、及时解决。负责定州市阳光理政平台网民留言办理工作的定州市政府办公室电子政务科杨振宇介绍，定州市每月对各承办单位的留言办理情况进行专项通报，并将通报结果直接纳入年度考核体系，形成有效的监督约束机制，有力推动各单位履职尽责，保障网民留言办理工作落到实处、取得实效。

与此同时，全省住建、教育、农业农村等20多个行业系统也相继出台细致可行的考核问责制度，明确专人负责网络留言监管职责，压实岗位责任，形成从接收、交办到反馈、督办、评价的闭环管理，切实保障网民留言“件件有回音、事事有着落”。河北省住建系统构建起全省范围内协调联动、交办督办、领导包联相结合的工作格局。据统计，平台运行15年来，全省住建系统共有563家单位依托阳光理政平台处理群众留言，累计回复量达15.2万件，办结率高达95.4%，体现出良好的办理效能和群众诉求响应能力。

从最初的一条留言、一次次回复，到现在构建起完善的民意受理、办理、反馈、评价机制；从解决个别群众的“急难愁盼”，到推动制度性优化和系统性治理提升；从单一的留言板功能，发展到如今集问题解决、政策咨询、建言献策、民意征集于一体的综合性平台，“阳光理政”已成为河北省走好网上群众路线的响亮品牌。

未来，阳光理政平台将持续优化办理机制，提升服务效能，拓宽互动渠道，努力在推进治理体系和治理能力现代化进程中展现更大作为，为奋力谱写中国式现代化建设河北篇章凝聚力量。

纵览新闻 阳光理政

### 护航三夏 助农通道

纵览助农通道

▲2024年4月，阳光理政平台推出“人间烟火气如何更抵人心”意见与建议征集留言专区。

▲为“三夏”生产保驾护航，阳光理政平台开通“纵览助农通道”。

纵览新闻 阳光理政

### 正定小商品夜市火爆出圈

#### 人间烟火气如何更抵人心

#### 意见与建议征集

阳光理政

### 营商助企直通车

“优”无止境 “善”在河北

收到留言12268件 回复留言11059件

营商帮办 AI政策通 营商观察 智库报告

▲依托阳光理政平台搭建“营商助企直通车”政企互动服务平台。