

“马上办”十周年： 为民服务的速度与温度

“这么多年,有事就找‘马上办’已经成了一种习惯。感受到‘马上办’真的把老百姓的事当成了自家的事在办,很佩服‘马上办’事事有回应的坚持。”8月8日,在“马上办”十周年座谈会上,网友代表李橙感慨地说。

从2015年8月8日“#马上办”话题在马鞍山发布微博正式开设,到近日获评“2025社会治理创新案例”,“马上办”用十年时间探索出一条“媒体+社会治理+智慧理政”共同体的特色路径,为城市建设与发展贡献了可复制的媒体实践方案。

这十年,是媒体深度参与社会治理的十年。一句“群众无小事,能办马上办”,让“马上办”从一个微博话题成长为城市治理的金字招牌。



“马上办”记者在采访



参加2025全国广电媒体融合典型案例征集评选终评



“马上办”记者对黑臭水体整治情况进行暗访



“马上办”报道后,雨山东路与天宝路交叉口加装了安全护栏

文/记者 唐冰倩 张梦婷

从“单一话题”到矩阵联动 用心用情走好网上群众路线

矩阵化运行是“马上办”最突出的特点之一。2015年,“马上办”话题在两名@马鞍山发布编辑的聊天中建立了起来,为网友们开辟了反映民意诉求的新渠道,迅速成为了网民诉求“中转站”,并在一步步的实践中不断开拓新平台,实现了从“前端收集”到“后台转办、限时处理”再“回应网民”的完整流程。

从一个微博话题到多种渠道并行,“马上办”在不断提高承载能力的同时,也在不断壮大矩阵队伍,优化矩阵联动的办事流程。目前,全市已有八十余家单位入驻矩阵,每年,“马上办”都会联合矩阵单位开展各式各样的线上线下活动,加强部门间的了解和沟通。“马上办”的这种闭环式运转方式,极大地调动了

矩阵单位管理员与网民互动的积极性、为百姓解难的主动性。

今年2月24日,一位网友上午7点半发帖反映路牌标注有误,收到消息后,“马上办”立即向住建部门转办,当天下午3时许,住建部门完成更换。原本市民对住建部门颇有微词,最后因渠道畅通、有效沟通、迅速解决转而表扬该部门“高效率”。

今年4月,有市民投诉花山区同济菜场有商贩贩卖青蛙,“马上办”记者迅速深入采访,多方求证投诉的真实性,同时将情况向各部门进行了反映。在“马上办”的推动下,花山区农水局、花山区市场监管局以及市公安局花山分局开展了联合执法,对辖区内

菜市场进行了地毯式排查,进一步规范辖区市场,获得了市民的一致好评。“稿子写得很客观,希望‘马上办’继续保持下去,做好舆论监督工作,为老百姓发声!”“终于有人管了,现在稻田都看不到青蛙了。”网友们纷纷留言,为“马上办”点赞,也为动物保护工作声援。

“有了‘马上办’的协调,我们的工作开展起来也更加顺畅了。比如说看起来不起眼的井盖子,产权单位太多,问题千头万绪。之前为了一个窨井盖,‘马上办’召集了包括我们住建部门在内的多家单位现场研判,确实有力推进了问题的解决。”座谈会上,市住房和城乡建设局法规宣传科科长叶军点赞道。

从“解决一起”到“预防一批” 建设性监督解决群众急难愁盼

民有所呼,我有所应。作为市委市政府同群众网上沟通交流的渠道、推动基层社会治理的重要力量,“马上办”在关注个案的同时,更致力于通过矩阵联动和舆情分析,从解决“一件事”向办好“一类事”延伸拓展。

2024年5月,曾经困扰市民以及交警、城管等部门许久的安工大小吃街,在“马上办”记者5次现场探访,多次线上线下转办以及“马上办”舆情监测系统监测到多条投诉后,属地政府高度重视,会同多部门意见,在当年9月借助附近市体育会展中心的辅助开放空间改造建设了安全

统一的夜市。这个做法取得了良好的效果,演变成了一个范本,并应用到我市多个“小吃街”上。

今年以来,陆续有市民反映主城区部分电动自行车商铺存在店外随意堆放待售车辆、二手车等现象,存在安全隐患。城管部门“举一反三”,自8月1日起,在主城区开展电动自行车商铺专项整治行动,目前已取得初步成效。今年7月,市民反映向山镇十排嘉苑小区两部电梯出现故障,向山镇在快速解决这两部电梯的问题后,对辖区内所有高层安置房小区的电梯进行了全面排查与集中维

修,消除了一批电梯安全隐患,居民点赞:“大问题小问题都解决了,这下心里踏实了!”……这种“解决一个诉求→梳理一类问题→建立一套规范”的治理模式,有助于精准治理痛点,提前化解风险,有效提升了群众的满意度。

“媒体赋能后承担的不仅仅是宣传引导功能,更是参与社会治理的一个重要渠道。从解决一件事到办好一类事,在帮助老百姓解决问题的过程中,让老百姓感受到切切实实的幸福感。”市新闻传媒中心群众工作部主任董全喜表示。

从单一平台到融媒力量 为民办实事绘就城市治理“同心圆”

十年,十万件。“马上办”在关切群众急难愁盼的同时,也在不断探索如何让新型主流媒体在社会治理中发挥出越来越大的作用。2025年,随着我市媒体融合号角的吹响,“马上办”工作室升级为群众工作部,集纳市新闻传媒中心多种优质资源,形成以“马上办”品牌为核心,“马上办·正风”“马上办·小婷”“正风一问”等子栏目为主体的内容生产体系。

树木修剪、井盖破损、房屋装修、设施损坏……这些城市管理“小问题”也是市民关切的大民生。“马上办”对待问题从不是一转了之,而是力争事事有回应、件件有

落实,在架起民政沟通桥梁的同时,更是借助融媒力量,督促相关单位快速回应,极大地提高了问题处置效率和办理质量,也带动了市民参与城市治理的热情。

截至目前,“马上办”共发布微视频近500条,总浏览量超过3000万,帮助市民解决了有关市政、城管、道路、消费等各类身边小事。今年7月,有市民向“马上办”反映月季园附近违停现象严重。经过记者的现场探访,7月22日,“马上办”将拍摄到的现场真实现状进行了发布,迅速引起了相关单位及市领导的重视,第一时间前往现场查看并部署工作,经多部门协同,通过设置路障、释放停

车区域等方式疏堵结合解决了违停堵路的问题。

“反映小区垃圾堆积如山后次日便全部清理干净”“帮助小区保洁讨回拖欠工资”……在一件件看似微不足道的“小事”中,“马上办”高效沟通协调能力体现了为民办实事的态度,又展现了城市管理的温度。

“2016年,我在远离家乡的北京,就感受到了‘马上办’的态度和温度。这么多年,感觉到‘马上办’一直在进步,处理问题的速度也越来越快。只有真的想做才能有‘马上办’的态度。我也为马鞍山有‘马上办’感到骄傲和自豪,希望马鞍山越来越好。”座谈会上,网友代表吴敏说。

