

# 文山 WEN SHAN

# 接诉即办

使用指南



微信扫一扫，使用小程序

主办单位：文山州人民政府办公室  
中共文山州委政法委

承办单位：中国电信股份有限公司文山分公司



# 目录

一、关于我们.....	1
二、诉求须知.....	2
三、微信小程序打开方法.....	3
（一）微信扫码.....	3
（二）微信搜索.....	4
四、登录授权.....	5
五、首页介绍.....	6
六、“我的”页面.....	8
我的诉求.....	8
1、基本信息.....	9
2、流程跟踪.....	10
3、办理结果评价.....	11

# 一、关于**我们**

文山接诉即办平台由文山州人民政府办公室主旨在应用现代信息技术和网络技术，开辟群众诉求表达、回应群众关切新通道。让群众有什么急难愁盼的事、发现什么安全隐患、矛盾纠纷、不文明现象等，可以通过平台一键反映，县、乡、村、网格在各自权限内响应解决群众诉求、回应群众关切，及时高效解决群众反映的问题，分类统筹解决经济建设和基层治理中的共性问题，营造“人人关心、社会参与、各级重视”的基层治理氛围，提升基层治理智能化水平，推进基层治理体系和治理能力现代化。感谢您的大力支持和参与，让我们用实际行动为创建“和谐美丽新文山”共同努力！

## 二、诉求须知

1. 文山“接诉即办”是中共文山州委、文山州人民政府为畅通群众反映社会治理问题和个人权益诉求而搭建的平台，任何人都可以通过平台反映问题和诉求。

2. 该平台受理事项主要包括市政管理、环境卫生、社会治安、安全生产、生态保护、社会事业、基础设施、市场管理、政策咨询、权益诉求、政务监督、其他等非紧急情况和非诉讼类事项，群众可以随时发现、随时反映。紧急情况请通过拨打110、119、120等指定渠道反映，诉讼事项请通过诉讼渠道解决。

3. 反映问题和诉求可以采取图片、视频、文字、语音等任一方式或者多种方式录入，如果以上四种都不方便使用，可以点击“一键呼叫”电话反映。

4. 州、县(市)、乡镇(街道)有关工作机构将及时依法依规受理并反馈办理结果，反映人可通过首页右下角“我的”栏查询反映事项办理过程和结果。在查询到办理结果反馈或者接到有关工作人员通过其他方式告知办理情况后，请作满意或不满意评价。

5. 反映问题和诉求不得涉及国家秘密、工作秘密、商业秘密和个人隐私，不得危害国家安全，相关图片和视频内不得有军事设施等国家涉密和敏感事项。

6. 反映问题和诉求须依法依规，有事实依据，不得捏造、诬告、诋毁，不得侵犯他人权利，否则将负法律责任。

## 三、微信小程序打开方法

### （一）微信扫码

通过使用微信扫一扫，扫描文山接诉即办的二维码，进入文山接诉即办平台、授权获取手机号、头像、昵称后即可在页面首页对文山州内的事项做出反映，提出诉求、建议、咨询等。



## 文山接诉即办

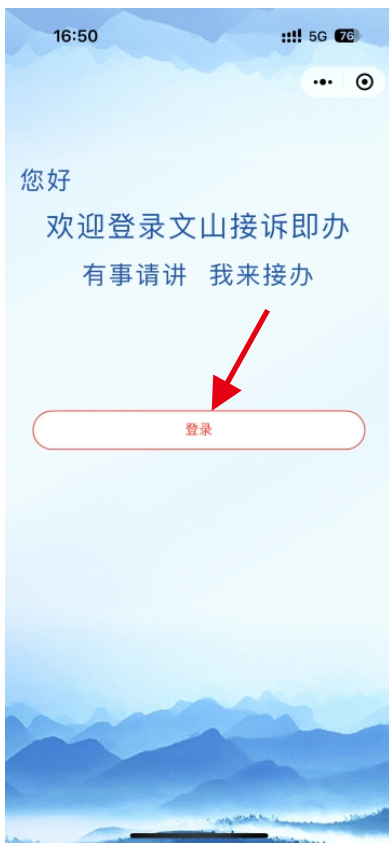
### (二) 微信搜索

通过使用微信搜索，搜索“文山接诉即办”关键字，显示“文山接诉即办”小程序，点击即可进入文山接诉即办平台。



## 四、登录授权

进入接诉即办自动跳转登录界面只需点击授权登录，点击手机号允许完成授权即可。





## 五、首页介绍

**录入反映事项方式：**可选择文字录入、语音录入(需长按录入)、视频录入、图片录入其中一个或多个录入方式来反映问题和提出诉求，使用视频录入和图片录入方式时，需录入相应的文字说明。

**一键呼叫：**点击“一键呼叫”即自动跳转到接诉即办值班电话，实现一键拨打，快速呼应。

**反映事项所在地：**选择反映事项所在的县（市）、乡镇（街道）。



The screenshot shows the mobile application interface for 'Wenshan Jiesu Jiubian'. At the top, the status bar displays the time 16:50, 5G signal, and 76% battery. The app title '文山接诉即办' is prominently displayed above a scenic background image of a modern building complex. Below the title, there are four buttons for selecting the reporting method: '图片录入' (Image Upload), '语音录入' (Voice Upload), '文字录入' (Text Upload), and '视频录入' (Video Upload). A '一键呼叫' (One-click Call) button is positioned below these options. The '反映事项所在地' (Reporting Location) section includes a dropdown menu for '文山州' (Wenshan State) and two input fields for '县(市): 请选择' (County/City: Please Select) and '乡镇(街道): 请选择' (Township/Street: Please Select). The '提交位置' (Submit Location) section features a '请点击定位' (Click to locate) button. At the bottom, the '联系方式' (Contact Information) section has a toggle switch for '是否匿名提交' (Whether to submit anonymously). The bottom navigation bar contains '首页' (Home) and '我的' (My) icons.

## 文山接诉即办

**提交位置：**录入反映事项后选择点击授权详细地址调整当前位置。

**联系方式：**填写昵称、电话号码，可选择是否匿名提交。

**提交诉求：**点击提交诉求，即可将所填写的反映诉求提交至相关机构。

The screenshot displays the '文山接诉即办' mobile application interface. At the top, the time is 16:50 and the signal strength is 5G with 76% battery. The main heading is '选择您的诉求方式' (Select your complaint method). Below this, there are four blue buttons: '图片录入' (Image input), '语音录入' (Voice input), '文字录入' (Text input), and '视频录入' (Video input). A '一键呼叫' (One-click call) button is positioned below these options. The next section is '反映事项所在地' (Location of the reported matter), featuring dropdown menus for '文山州' (Wenshan State), '县(市): 请选择' (County/City: Please select), and '乡镇(街道): 请选' (Township/Street: Please select). Below this is the '提交位置' (Submit location) section with a '请点击定位' (Please click to locate) button. The '联系方式' (Contact information) section includes a '是否匿名提交' (Submit anonymously) toggle switch, a '昵称\*' (Nickname) input field with a '请输入' (Please enter) placeholder, and a '电话\*' (Phone number) input field with a placeholder '177-9715'. A large blue '提交诉求' (Submit complaint) button is at the bottom of the form. The app's navigation bar at the very bottom shows '首页' (Home) and '我的' (My).

## 六、“我的”页面

“我的诉求”：查看自己所提交的诉求内容及诉求事件的办理状态。



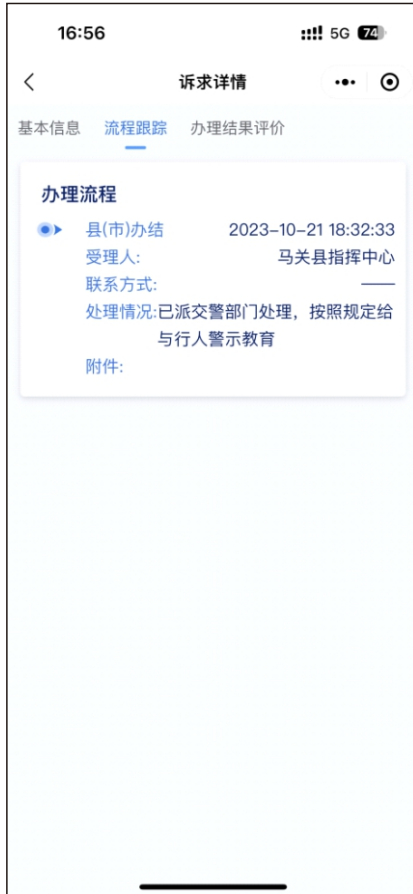
## 文山接诉即办

1.基本信息：可以查看本项诉求的基本信息。



## 文山接诉即办

2.流程跟踪：可以查看本项诉求的办理过程。



## 文山接诉即办

3. 办理结果评价：可以对本项诉求的办理结果进行评价。

16:56 5G 74

< 诉求详情

基本信息 流程跟踪 办理结果评价

**回复内容**

马关县指挥中心  
2023-10-21 18:32:33  
已派交警部门处理，按照规定给与行人警示教育

**评价**

问题是否解决?  是  否

是否满意?  满意  基本满意  不满意  
如果您不选填系统将默认为满意

**评价内容**

请输入评价内容

提交





欢迎登录文山接诉即办  
有事请讲 我来接办

