



市民若有咨询或投诉，可以登录瑞安新闻网 (http://www.66ruian.com)，进入瑞网议事厅，点击 网民提问 一栏即可留言。

瑞网议事厅 跨入全媒体时代

动动手指道出百姓民声 两年多收到10363条留言

记者 钱枫枫 项武龙

时下，我市市民网络问政变得尤为方便，动动手指即可轻松道出百姓民声。2013年10月25日，自我市推出省内第一个全媒体问政平台——瑞网议事厅起，市民不仅可以通过pc网页、微博提交问题，还可以通过微信、手机APP道出民声，改变以往传统问政方式，网络问政进入全媒体时代。

瑞网议事厅网络问政平台不仅是温州地区第一个网络问政平台，去年还获得全国网友留言办理先进单位，全国有14个县市获此荣誉，而浙江省唯有我市获此殊荣。

网站两年多 收到10363条留言

2011年7月1日，由市纪委、市委宣传部联合主办，瑞安网承办的瑞网议事厅网络问政平台正式开通。瑞网议事厅运行至今，包括各街镇功能区在内的68个部门和单位对网友提出的投诉、咨询和建议大多及时进行了回复、处理，获得网友的广泛好评。截至2014年1月5日，网站上已收到10363条留言。

1月5日下午，记者登录瑞网议事厅·网络问政网站看到，网站分为记者追踪、问政广场、民声速递、一周热点等栏目。在最新留言版块有一条最新留言为网友 huanghanzhong 向市人力社保局投诉。该网友称，我前几天去医院买药，开单时，电脑系统显示为：医保[Y001]参保人医保待遇目前处于 暂停 或 终止 状态，不能进行医保刷卡就医。

根据规定，市人力社保局须在5个工作日内，即最迟于1月9日，反馈该网友提出问题的处理意见。

2013年，市政府一直着力升级瑞网议事厅网络问政平台。去年7月12日，瑞网议事厅网站进行全面改版升级，增加互动功能，启用使用独立域名 www.rw-yyst.com，推出网友个人中心系统。网友可在个人中心提问，可进行编辑，可上传图片、视频，插入flash、表格、超级链接，图片等会自动压缩显示。网友每个问题都自动设置受理倒计时和办结倒计时，网友可通过网友个人中心系统查看提问有否超时。此外，还更加注重对提问网友的意见反馈，设置满意度评价功能，网友可以就回复办理情况，给部门单位打分，并对部门回复率和办结率进行排行。

官方微博 当起政务 搬运工

伴随着瑞网议事厅网络问政平台正式开通，2011年12月，@瑞网议事厅官方微博也应运而生。开通至今，@瑞网议事厅官方微博充当起了网友和部门的政务搬运工，将新浪网友在微博上@瑞安日报的所有@瑞安日报-报料王、@瑞安日报-瑞安网、@瑞网议事厅3个官方微博投诉咨询的问题，转移提交到网络问政平台上，等部门回复后，又将部门答复内容通过微博告知新浪网友，助力政务公开透明化，做到事事有回复。截至目前，总计发布1708条微博。

网友@芦-柴棒平时只上微博，对其他网站不甚熟悉。去年12月21日，他@瑞安日报-报料王反映，在瑞枫大道东溪路路口的斑马线附近，某花卉公司前，路面窞井盖坏了，希望相关部门尽快处理。

随后，@瑞安日报-报料王将该投诉反馈给@瑞网议事厅。

去年12月24日，@瑞网议事厅管理员将微博内容整理为编号10266问题并转移至网络问政平台上，受理该投诉的第一单位市市政园林局工作人员当天回复：经了解，该路段不属于我局管理养护范围，请管理员转予市交通运输局办理。

去年12月25日，管理员又将该投诉转交给市交通运输局。

去年12月30日，市交通运输局回复该条投诉，称已按照图上说明找到该处窞井，窞井盖已修复完毕。

去年12月31日，@瑞网议事厅发布微博，告知网友@芦-柴棒该条投诉的处理结果。

@芦-柴棒在该条微博下留言对该处理的部门表示满意，并向@瑞网议事厅表示了感谢。

微信 瑞安发布 开启指尖问政

随着智能手机的普及，微信逐渐被网友认识和接纳。瑞网议事厅紧跟时代，去年10月25日，开通了瑞安发布官方微信公众平台，开发瑞安发布微信公众号的主菜单功能，将瑞网议事厅架进微信公众号，打造新型指尖问政。同时，率先全省之先，打破政务微信公众号只发布信息服务的常规应用，打造全省首个政务服务微信平台。

记者通过微信了解到，网友只要关注瑞安发布微信公众号账号，就能通过微信直接向瑞网议事厅上68个部门单位提交投诉、咨询或建议。指尖问政平台支持用户注册、登录、访问个人中心，查看自己的问题列表，查看部门回复情况。

玩玩微信，网友就可以浏览瑞网议事厅·中记者追踪、问政广场、民声速递、一周热点等栏目，查看最新的新闻资讯、问政热点，看看网友们都在看啥、聊啥、关心啥。

指尖问政不仅方便市民第一时间反映问题，也使得工作人员更加直观详细的了解问题。环保部门信息员刘兆培表示，之前的大部分问题是市民通过网络咨询，很难将处理后的情况第一时间反馈给当事人。微信作为一对一的服务平台，以点对点形式进行直接沟通。不仅增加了与市民之间的互动性，还让服务更加精准，效率更高。

微信是一种充满活力、深得民心的沟通平台，既然作为指尖问政平台，就应冲着切实解决问题的方向去发展、去完善。市委书记陈建明提出，要打造全媒体网络问政平台，让新媒体网络工具为政府所用，成为倾听百姓声音、服务群众生活的好工具。

APP问政 让平台跨入全媒体时代

2013年10月25日，无线瑞安手机APP试运行，11月18日全面上线，瑞网议事厅中也植入了无线瑞安APP，这种方式和微信同属于指尖问政方式之一。

与pc网页和微信一样，无线瑞安也支持用户注册、登录、访问个人中心、提问、关键字查询等功能，登录后可随时查看自己的问题列表、浏览部门办理情况及对部门办理情况做出满意度评价等。

手机APP的出现不仅是技术上的创新，同时也完善了全媒体网络问政平台。问政通道相互之间实现数据无缝对接，使得全媒体网络问政平台有了一处提问及回复、新闻发布多处显示、平台用户一人名多处登陆等功能，给网友带来了极大的便利。网友通过任何渠道提交的问题，职能部门单位通过任何方式提交办理情况，数据均直接保存到统一的数据大后台里，并在瑞网议事厅网络问政平台PC网页、手机APP、微信等平台进行同步显示。

现在不仅可以第一时间上传现场图片，随时随地问政，而且操作又方便！市民林先生从APP STORE下载了无线瑞安，使用后，对新的问政渠道赞不绝口。2013年10月底，林先生提交了莘塍某处电缆下垂希望有关部门处理的问题后，几天后，又通过微信获悉了令人满意的处理结果。

以前想要反映点事情，总是要亲自跑好几趟到部门单位，或者电话打一圈也未能解决。林先生说，现在问政方式越来越方便，方式越来越多，同时因为受到网友及舆论的监督，处理事情速度也越来越快。



三、瑞网议事厅微信通道



二、手机APP客户端

