

瑞网议事厅 网络问政
<http://www.66ruian.com/wsys>

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。

听网民议事,为群众办事,解百姓难事 瑞网议事厅 问政议政蔚然成风

记者 项武龙 钱枫枫/文 见习记者 王鹏洲/图

自“瑞网议事厅”网站开通以来,市纪委行政效能监察室主任黄忠波上班要做的第一件事,就是打开“瑞网议事厅”的网页,重点关注网站的“最新留言”栏目,这里一眼就能看见有关单位对于网民投诉咨询的回复和处理速度。许多部门的负责人和黄忠波一样,上班后第一件要做的就是打开“瑞网议事厅”,查看网友对本单位工作的提问,并一一予以解答。

“瑞网议事厅”, 构筑部门与网友沟通的桥梁

瑞网议事厅 作为我市着力打造的网络问政平台,2011年7月由市纪委、市委宣传部联合主办,瑞安网承办。运行两年多来,已经成为当地政府部门知民意、解民忧、汇民智、聚民心的重要途径,不仅受到政府的重视,更是受到网友的热捧。目前,我市已有68家单位入驻瑞网议事厅,听网民议事,为网民办事。

在瑞网议事厅,大多数部门做到了对网友反映的问题及时调查,快速处理,澄清事实,解疑释惑,尽量做到让每一个提问者满意。截至今年1月5日,瑞网议事厅已受理网友投诉咨询建议10366条,管理员审核后交由有关部门答复办理的有6661条,其中99.43%得到回复。在已回复处理的问题中:投诉2157条,占33%;咨询3723条,占56%;建议743条,占11%。

其中交通运输局、住建局、人力社保局、公安局、交警大队、市政园林局、东山街道办事处、环保局、安阳新区中心管委会、安阳街道办事处、国土资源局、教育局等单位受网友提问较多,交通运输局、人力社保局、交警大队、市政园林局、东山街道办事处、环保局、国土资源局、供电局等单位回复率达100%。

快速行动, 投诉类提问得到及时处理

仙降街道项岙村,有一家厂房每晚排放废气,严重影响周边居民的正常生活,望有关部门前来调查。地址在项岙村正大鞋厂旁边。2013年11月,有网友在瑞网议事厅里投诉仙降项岙村一厂排放废气。

当天,市环保局就在瑞网议事厅留言,表示该件已受理并正在调查。次日,该局飞云环境管理所执法人员到达现场勘察。在经过调查取证后,环保人员在瑞网议事厅问政平台上回复:位于项岙村正大鞋厂旁边的厂房为一家非法废塑料造粒厂,当时现场并未生产。该造粒厂我局飞云所已于2013年11月11日进行打击,对其主要生产设备进行捣毁。同时上报仙降街道办事处,将由街道办事处组织联合打击行动对该造粒厂进行进一步打击。

市环保局的快速行动和留言,给了投诉网友一个满意答复。

据统计,在瑞网议事厅,部门对投诉类提问已回复2157条,未回复16条。网友提问内容比较多的有城市管理、环境卫生、违法建筑、道路路面坑洼损坏、交通违法。其中向市环保局的有效投诉最多,为267例,其中反映噪音污染、非法小冶炼废气废水排放、企业排放污水、饮食业油烟问题的比较多。

此外,食品安全、看病难及收费质疑、红绿灯设置、非法采矿等也成为网友投诉的热点,这些热点问题也基本得到了答复和解决。

耐心解答,咨询类提问得到解疑释惑

请问三改一拆办公室地点在哪里?2013年9月,有网友在瑞网议事厅平台上向市住建局咨询三改一拆办公室的联系方式。虽然该办公室不是市住建局的下属单位,但是市住建局的工作人员还是热心地帮网友查询,并在平台上回复网友:该办公室地址为安阳路95号6楼,联系电话为65007013。市住建局负责的工作态度

得到了网友的称赞,提问的网友在随后的满意度打分中也给出了满意的评价。

除了投诉类提问,在瑞网议事厅里网友对政策性问题的咨询量也很大,其中咨询旧城改造、旧村旧房改造、农房集聚建设、三分三改的问题较多,反映了群众对居住条件改善的迫切需要。据统计,咨询类提问已

回复3723条,未回复17条,其中网友向市住建局咨询的问题最多,达到426条。

此外,关于孩子就学、施教区、办理土地、房产、卫生院招工考试、绩效工资和待遇、社会保险、计划生育、户籍政策等问题也较多。对于这些咨询,有关部门都做了耐心解答,有的还留下电话号码方便网友进一步咨询。

虚心接受,建议类提问得到听取参考

2013年12月19日,有网友在瑞网议事厅平台上向交警部门建议,每晚17时下班高峰期,工业区出来的车辆和国道上的车辆交汇在一起,造成104国道里北垟路段交通堵塞,给市民出行造成极大不便,希望塘下中队能在此路段交通高峰期派人引导这里的交通。在看到网友的留言后,交警塘下中队的工作人员立即到现场调查,并在网友的建议

帖上回复,表示在有需要的情况下,将合理调整勤务,安排人员予以疏导。看到交警部门高效的工作,该网友不仅给出了满意的评分,并留言鼓励加油,辛苦了。

在建议类提问中,一些网友的建议为部门工作和决策提供了参考,贡献了自己的智慧。如网友建议推进殡改工作,对东山出大殡出重招;希

望迁移改善滨江垃圾中转站;增加安阳新区配套幼儿园;在高架桥上安装隔音设备;养护绿化,巩固城市绿化成果;对城乡公交、交通红绿灯设置、地面标线划分提出自己意见等。据统计,议事厅建议类提问,已回复743条,未回复5条,其中市交警大队的工作,得到最多网友的建议,达到118条。

瑞网议事厅 给部门上了紧箍咒

瑞网议事厅分工明确,采用首问负责制,首问负责部门要在限期内给出答复并处理,不属于职责范围的事情要转给相关部门办理,如问题不能在限期内解决,要及时告知网友事件进展,不得推诿、拒绝和搪塞。

其中,瑞安网具体负责瑞网议事厅运行和信息管理,市委宣传部对未按时答复的单位发送《舆情抄告单》,市效能办对接到抄告单而未办理、未反馈处理意见的承办单位送达《督办通知书》。市效能办对群众比较关注、反映问题比较突出的投诉件进行重点督办,

对不能在规定时间内及时回复的单位下达督办通知书进行督办。按照考核法的有关规定对各参加单位落实瑞网议事厅网络问政平台工作情况进行考核。对群众投诉反映的问题推诿扯皮、办理不力的,按照《浙江省影响机关工作效能行为责任追究办法》等规定,严格追究相关责任人的责任,确保网络问政的实效。

网络时代,要适应经济社会发展的新形势新要求,创新社会管理理念。市委书记陈建明说,在网

络问政平台的互动中,各部门了解了民意,解决了群众反映的实际问题,同时也在双向互动的沟通中,宣传了政策法规,政府在许多民生问题上的决策,能通过网络更好地得到市民的理解和认同。



工作人员查看瑞网议事厅网页