



无线瑞安



市民若有咨询、建议或投诉，可登录瑞安网，进入瑞网议事厅，也可扫一扫二维码，登陆掌上议事厅。



瑞安发布

瑞网议事厅’部门回复很给力

去年回复率达99.81%，但个别回复速度‘蜗牛’ 市人民法院一问题已拖延半年未回

■记者 郑旦

马年春节假期刚过，“瑞网议事厅”立即迎来忙碌的一周。入驻“瑞网议事厅”的68个部门、镇街是不是已经准备就绪，直面网友的问题了呢？昨天，记者通过梳理发现，绝大多数部门、单位均以饱满的工作热情和积极的工作态度，回复网友的问题十分给力，但也有个别单位回复有些慢，市人民法院从去年至今还有6条未回复，其中有一网友的提问已长达6个月。

部门单位回复克服‘正月慢’

记者统计，今年1月1日至2月11日，“瑞网议事厅”共收到网友投诉、咨询、建议并交由有关部门答复办理287条，部门回复254条，未回复33条（其中8条为2月11日新提交的），回复率达88.5%，多数网友对部门回复速度表示满意。

春节长假期间，网友的提问也是不停歇。据统计，1月31日至2月6日期间，网友通过“瑞网议事厅”官网、微信、APP提交了11个问题，“瑞网议事厅”微博上共接到有效提问6个。2月3日，问题编号为10683的网友“daili”建议瑞城所有

房子都安装霓虹灯，让夜景更绚丽。节后首个工作日，市市政园林局立即回复，表示城市亮化工程须兼顾功能照明和景观灯饰，兼顾白天美化和夜间亮化，做到合乎需要，低碳节能，因此在所有房子边缘安装霓虹灯不是很科学。

2月11日，问题编号为10741的网友“cmm”咨询独生子女有没有补贴，市人口计生局当日就详细解释了《浙江省人口与计划生育条例》的相关政策，还介绍了我市的优惠政策，如中考加分制度、计划生育奖学金制度等。

去年全年回复率达99.81%

据统计，去年1月1日至12月31日，“瑞网议事厅”已受理网友投诉、咨询、建议共4597条，管理员审核后交由有关部门答复办理的有3136条，其中3130条得到回复，回复率达99.81%。在已回复处理的问题中：投诉1108条，占35.4%；咨询1590条，占50.8%；建议432条，占13.8%。

之所以有如此高的回复率，

是因为“瑞网议事厅”形成了一套行之有效的运行机制。根据“瑞网议事厅”规定，部门单位需在1个工作日内初步回复网友问题，在5个工作日内反馈处理意见。市委宣传部对未按时答复的单位发送《舆情抄告单》，市纪委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》，同时按照考绩法进行

考核。据了解，去年，“瑞网议事厅”共发出《舆情抄告单》327件。

在“瑞网议事厅”效能考核机制的监督下，绝大多数入驻单位回复处理及时，特别是市环保局、市市政园林局、市住建局、市交通运输局等部门单位在内部制订了相关制度，保证了每一个投诉件的落实和处理，对网友提问回复及时，处理结果反馈详实，社会反响良好。

民生问题网友问最多

去年，关于环境问题、噪音污染、违章建筑、道路拥堵等投诉较多，贯穿全年。市环保局等及时受理，详细调查，多次反馈处理结果，深受好评。去年6月，我市联合执法整治非法开采力度很大，多位网友的投诉得到查处；去年10月，强台风“菲特”影响我市，市市政园林局、市供电局等部门奋力抢险，迅

速处理网友反映的问题。

医疗保险、市民卡、土地证、房产证办理、旧村改造、返回地建设进度等是老百姓去年最关心的问题，被问及最多。去年6月初至8月底，孩子的入学问题成家长们的头等大事，市教育局不厌其烦地回答每个网友的问题；去年11月份，事业单位招聘成热点。

不少网友为我市公交系统改革出谋划策。去年11月27日，问题编号为10299的网友“rickwill”写了千余字的建议，提出将A2始发站改在新客运中心，改变A1路线，延长A3公交线路，合并3家公交公司等，也认可市交通运输局对我市公交事业所做出的努力。

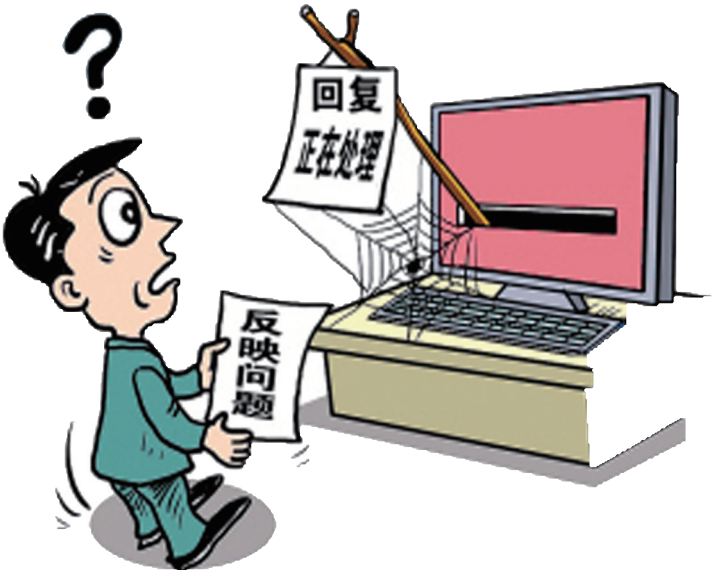
个别单位回复敷衍了事

在梳理中记者也发现，不少部门对于网友的提问回复并不及时，甚至一直未曾回复。部门、镇街虽然有回复，但有些对于一些网友提出的问题，只以“已受理”等回复，过于简单粗略，有敷衍之嫌，有的并未在规定时间内初步回复网友问题、及时反馈处理意见。

其中，市人民法院作为第二批入驻“瑞网议事厅”的单位这种情况尤为严重。据统计，从2012年7月份至今，瑞网议事厅共收到网友关于人民法院的问题20个，回复率只有70%，回复率在68个部门、镇街中位于垫底。

据了解，去年8月份起至今，“bcc”、“wubenben”等5位网友

向市人民法院提出：“赢了官司如何强制执行？”、“市人民法院如何看到民间借贷案件？”等编号为8597、9622、9738、9829、10644、10681共6个问题，至今均未得到其回复。其中网友“bcc”于2013年8月18日向人民法院提出的关于离婚的赔偿问题咨询，已过半年之久仍未得到回复。



转一转 iPad就到你手中！

另有500元、200元的高额话费等着你！

一等奖：MINI IPAD一台（1名）

二等奖：500元话费（3名）

三等奖：200元话费（5名）



参与方式：关注微信公号 **瑞安日报 (rarb-raw)**，活动期间

回复“元宵快乐”，进入大转盘抽奖。

活动时间：2月14日-2月17日

