



无线瑞安



瑞网议事厅网络问政

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



瑞安发布

《瑞网议事厅》上半年运行点“赞”

1-5月份回复率达99.3%

个别单位回复慢“拖了后腿”

■记者 郑旦

近段时间，有多位网友向《瑞网议事厅》反映，个别单位对网友提问的回复速度、回复质量都有所降低，没有在规定时间内回复(编号12271、12006、11961等)，希望《瑞网议事厅》加强监督。

昨天，记者通过梳理发现，今年1-5月份，绝大多数部门、单位都能详实、准确地回复网友的问题，积极处理相关投诉、意见。但确有个别单位确实存在回复“龟速”现象。

1-5月份回复率达99.3%

据统计，今年1月1日至5月31日，《瑞网议事厅》已受理网友投诉、咨询、建议共2152条，管理员审核后交由有关部门答复办理的有1565条，其中1554条得到回复，回复率达99.3%。在已回复处理的问题中：投诉531条，占34.17%；咨询869条，占55.92%；建议154条，占9.91%。

据了解，之所以有如此高的回复率，是因为《瑞网

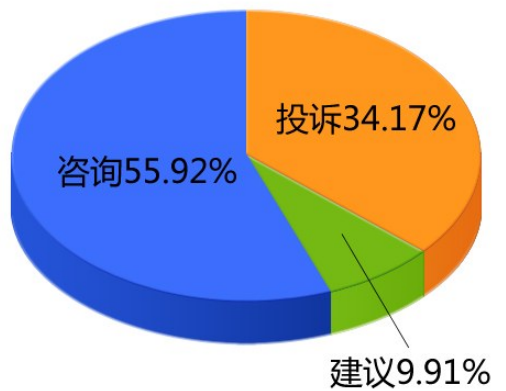
议事厅》形成了一套行之有效的运行机制。根据《瑞网议事厅》规定，部门单位需在1个工作日内初步回复网友问题，在5个工作日内反馈处理意见。市委宣传部对未按时答复的单位发送《舆情抄告单》，市纪委效能办对接到抄告单而未办理、未反馈处理意见的承办单位送达《督办通知书》，同时按照绩效法进行考核。据统计，今年1-5月份，《瑞网议事厅》共发出

《舆情抄告单》113件，较去年同期136件有所降低，表明入驻的68个部门单位回复效率有所提升。

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、市公安局交警大队等部门单位均在内部制订了相关制度，确保每一个投诉件的落实和处理，社会反响良好。



1-5月份部门回复率情况



网友向议事厅反映的问题比例

网友问政议政热情趋高

据统计，今年1-5月份，关于环境问题、噪音污染、违章建筑、占道经营、道路破损等投诉较多。市环保局、市公安局交警大队、市住建局等及时受理，详细调查，多次反馈处理结果，深受好评。3-4月份，《瑞网议事厅》连续接到飞云横河村路附近焚烧垃圾、莘塍周田大厦工地焚烧垃圾等十几件关于焚烧垃圾的投诉，相关镇街和市环保局及时受理，虽然很多都是个人行为，查处难度大，难以治本，但他们都纷纷出台措施，尽最大努力去整治。5-6月，关于焚烧垃圾的投诉大幅减少。

不少网友反映，新邮电北路周末形成农村集市、瑞安道路网建设等问题仅提交

给单个部门是不够的，还需要多部门协调、配合，更需要市政府统筹安排。这样既可避免各部门之间推诿扯皮的现象，更强化效率，让部门各司其职，使老大难问题真正得到解决。

医疗保险、市民卡、土地证、房产证办理、旧村改造、返回地建设进度等都是老百姓最关心的问题，被问及最多。有市民在网站、微博上咨询何时开通市区到陶山、湖岭的公交线路，市区至仙降的公交何时开通，仁和嘉园、南市区保障房等地公交是否会开通。市交通运输局对这些提问一一回复，详细解释说明，网友希望我市公交系统加速发展。

有不少网友对我市治堵提出了自己的看法。网友们说，

治堵需要大力发展公交，交警加大执法管理。但拥堵现状跟瑞安的的道路网发展滞后、停车场建设滞后有重要联系。网友对我市邮电路、虹桥路、飞云江大桥等我市重要道路提出了建设性意见和建议。市住建局、市交通运输局对该建议进行了详细回复。网友对回复表示满意，同时也希望市治堵办能积极统筹协调各相关部门，从根本上改善我市交通拥堵问题。

3月10日，一位网友在@瑞网议事厅微博上表扬市人社局办事大厅工作人员。这位网友在大厅办理市民卡，觉得口渴，工作人员主动烧开水并送至手中。网友说：“对这位为民服务的办事人员赞一个，希望瑞安所有的办事人员能多一些助人为乐的热心肠。”

个别单位回复确实“龟速”

在梳理中记者也发现，确实有一些部门对于网友的提问回复并不及时，甚至一直未曾回复。个别镇街回复打官腔，简单几字打发完事，过于简单粗略，有敷衍之嫌。也有单位虽然能第一时间回复“已受理”，但未能在规定时间内及时反馈处理意见。《瑞网议事厅》对“未回复”、“未办结”都会发送《舆情抄告单》。

在网友的问责部门回复慢中，个别情况也存在一定的误解。

网友“wuyiyong”向《瑞网议事厅》反映，其于4月18日向市科技局提交了一个关于“音乐创作版权保护申请问题”，至4月30日仍未答复，“部门工作效率如此之低令人惊奇，令人愤怒！我曾经多次看到瑞安日报上报道《瑞网议事厅》的‘成绩’，而今作何回答！”(编号11961)

即日，《瑞网议事厅》管理员立即调查后作出了解释。原来在4月22日，市科技局工作人员接到该网友投诉后曾致电《瑞网议事厅》管理员，表示该问题应属市文广新局管理，于是管理员进行了转交，因此超出了规定时间。若市文广新局仍未回复，将向其发送《舆情抄告单》。

据了解，像这种提交给不相关部门的问题也不少，有些单位直接给管理员打电话要求转交，有些直接回复“请网友转交”，既增加了网友的“负担”，也容易让网友产生入驻单位推诿、搪塞的误解。

因此，《瑞网议事厅》正紧锣密鼓地研发3.0版本。该版本将会提供“转部门”的功能，实时显示一个问题从审核提交到最后办结的全过程，有几个部门经手、每个部门反馈了什么一目了然。目前，该版本正在内部测试中。



世界杯猜想

活动时间：6月13日-7月14日

啤酒+猪油渣

错过了啤酒+炸鸡的星星，你还想错过啤酒+猪油渣的世界杯吗？别傻了，参与“世界杯猜想”，465箱青岛啤酒和220份金恩凡提猪油渣礼包等你来拿！

参与方式：关注“瑞安日报”微信公众账号，回复“世界杯”，或者点击右下角自定义菜单→“世界杯”→“竞猜区”，输入你对次日所有赛事的比分猜想，即可参与。

竞猜时间：每日9:00—23:59

每天都将从完全猜对者或最接近比赛结果的竞猜人员中抽取至少15名幸运者，送上青岛啤酒一箱。

只要你积极参与竞猜，每天我们还将抽出4名参与者，送出价值40元的金恩凡提猪油渣礼包。



手工精致 飘香酥肉