



千禧看客



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。



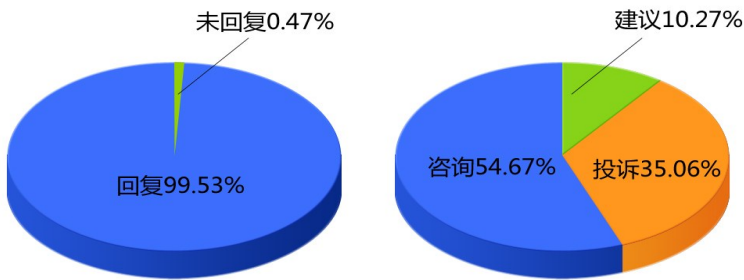
瑞安发布

看看瑞网议事厅本年度成绩单

平台处理 5765 条留言 ,回复率达 99.53%

入驻单位快速回复、多次反馈教育、公安、环保局赢得网友大拇指

记者 郑旦



有网友投诉:汀田街道凤岙村一家连厂名都看不到的工厂每天都在偷排污水,非常臭!

市环保局回复:该企业听已通过环保部门审批。该公司排放废气主要有两部分,其一为锅炉烟囱排放黑色烟气,已责令整改,该公司已建成水膜除尘设备并调试,调试期间可能有偶发性极少量黑色烟尘排放。其二为染色车间的废气,现状由染色车间墙上排风抽出,执法人员已要求该公司业主将染色车间外加装烟囱排放染色车间废气,该公司业主承诺 10 余日内将烟囱安装完毕。

这样的问题,每天都有近 20 条被

发在《瑞网议事厅》官网(网址 <http://www.66ruian.com/wsys/>)、微博(@瑞网议事厅)上,入驻的 68 个部门、单位的工作人员每天都要将这些问题分派至相关科室、下属站所处理,再将反馈上传至《瑞网议事厅》后台。

据统计,2014 年 1 月 1 日至 12 月 29 日,《瑞网议事厅》已受理网友投诉咨询建议 5765 条,管理员审核后交由有关部门答复办理的有 4041 条,4022 条得到回复,回复率达 99.53%。在已回复处理的问题中:投诉 1410 条,占 35.06%;咨询 2199 条,占 54.67%;建议 413 条,占 10.27%。

入驻单位为市民排忧解难

“谁来帮帮我们!”9 月 17 日,网友“haven”@瑞网议事厅“求救”。他说,陶山镇石坑村自来水严重短缺,有时候连洗衣做饭都很困难。村民多次向村委会反映,一直没有解决方案(问题编号:14369)。《瑞网议事厅》工作人员立即就此事向市水务集团反映。

市水务集团迅速作出回复:石坑村原入口管网(二级管网)使用年限已达 20 年,三级管网也已陈旧,因此造成用户用水困难。该公司已于 9 月 17 日启动该段的二级管网改造工作,预计 15 天左右可以完成。三级管网改造正在现场查勘中。

几天后,这位网友私信瑞网议事厅微博:“有水了!有水了!非常感谢市水务集团,也谢谢你们!”

3 年多来,这样的例子在《瑞网议事厅》上数不胜数,这离不开包括各镇街功、能区在内的 68 个部门和单位相关工作人员的辛勤工作。

2011 年 9 月底,市委办、市府办

出台瑞网议事厅实施办法,引入效能考核,明确规定,对于网友的留言,部门单位必须在 1 个工作日内予以回复,在 5 个工作日内反馈处理意见。但有些网友有“急事”,他们对部门回复提出了更高的要求。

“急!我的户口在飞云,夫妻俩都在市区工作,但市区无房。我想把小孩带身边来上学,如何申请或是需要具备什么条件?”(问题编号:11954)“你好,我想咨询下,03 年户口迁到学校,当时因为是(3+2)5 年制的,学校毕业证书上只写着 2 年制大专学历(即 06~08 年),这样我户口迁出的时间与毕业证书的时间对不上,就办不了非转农,请问有什么办法吗?很焦急!”(问题编号:10763)

急百姓所急。《瑞网议事厅》后台数据显示,市教育局、市公安局、市环保局等部门对“急事”、“难事”快速回复、加速处理、多次反馈,用实际行动得到网友的大拇指。

议事厅成 五水共治 反映主平台

“塘下海安的霞林河变成了‘黄河’!”8 月 4 日,网友向《瑞网议事厅》反映,霞林河近期河水呈黄褐色且微微泛红,河面上还漂浮着油光。这位网友分析,可能是当地在清洗上游寒坑浞河道时,将淤泥水直排入河,导致霞林河至场桥一带河水受到污染(问题编号:13520)。

对此,本报记者也到现场进行采访(详见《瑞安日报》8 月 5 日第 4 版《塘下一河流成“黄河”》)。接到投诉后,塘下镇相关负责人实地探查,证实了网友的推测,并立即责令停止清淤工程,改进方法后再施工。海安办事处还牵头当地环保、电力、公安等多个部门开展联合执法,对寒坑浞两岸可能存在水污染的 8 家企业进行停电整顿。

今年,我市打响“五水共治”攻坚战,强力推进污水治理,“五水共治”深入人心,市民对此颇为关注。今年以来,在《瑞网议事厅》上,关于河道脏乱的投诉达 149 条,占总投诉量的 10.57%。

市民投诉积极,环保部门、水利部门、各镇街应对更积极。在接到“陶山某工厂排红色污水入河”(问题编号:10619)、“黄家浞河散发刺鼻异味”(问题编号:13489)、“林垵河上突现很多水葫芦”(问题编号:13473)等投诉后,当地相关部门立即调查,及时处理、反馈。

据初步统计,《瑞网议事厅》官网、微博是市民反映“五水共治”相关问题最多的平台,大多数得到及时处理。

建言献策助力公共交通建设

“年底了,我给公交系统建设发展提几点建议……”12 月 16 日,数位市民在《瑞网议事厅》上向有关部门提出建议,希望明年我市能推出公交一卡通、加大对公交站头违章停车的处罚力度、规范公交车名称、统一车上文字字体……(问题编号:15876)

次日,市交通运输局回复,将参照温州做法实行一卡通,不久即将完成;公交车新编号的方案已向市领导汇报,确定市区现编号不变,原来的 A 字头,全部改为 101……,塘下镇及以后镇街三级网络编号为 201……

12 月 29 日,网友“Rike 林日克”@瑞网议事厅,称发现 A1 路站牌已更换为 101 路。网友纷纷点赞。

我市公共交通发展一直是市民关心的话题,特别是今年我市打出城市治堵“组合拳”:强建设、增车位、优公交、严管理,很多网友在《瑞网议事厅》上向市交通运输局、市交警大队、市治堵办等建言献策,不少意见、建议得到肯定,一些得以实施。

1 月 13 日,有网友建议我市公交系统能像杭州等地一样,推出具有查询公交线路、站点分布、换乘方式、到站情况等功能的手机软件,方便市民乘车(问题编号:10473)。次日,市交通运输局回复,市公交公司已在研发此类手机软件。8 月 1 日,“公交看看”手机 APP 正式推出,可以随时查看公交车运行的实时动态,“再也不用站着傻等了。”

去年底,我市第一批公共自行车正式投用。今年初,很多网友在《瑞网议事厅》提了很多关于站点设置、发展规划的意见、建议,但当时市治堵办并未入驻《瑞网议事厅》。应网友的热切要求,市治堵办于今年 4 月 3 日正式“牵手”《瑞网议事厅》,成为第 68 个入驻单位。

“能否在瑞祥新区设置公共自行车站点?”“我市公共自行车二期工程进展如何?”“市区哪些路上有自行车道?”……9 个月来,市治堵办共解答了网友提出的 84 个问题,回复率、办结率达 100%,满意度居前列。

