



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，可@瑞网议事厅新浪微博，也可扫一扫二维码，登录掌上议事厅。



瑞安发布

# 从一问一答到自助服务 从网络问政到网络行政

## 我市政务服务迈向智慧化

■记者 郑旦



(制图 / 徐凯勇)

### 随手拍随手问,掌上问政活跃度渐涨

2013年底,《瑞网议事厅》成功升级,市民可以通过@瑞网议事厅微博、“瑞安发布”微信、“无线瑞安”APP手机客户端和《瑞网议事厅》官方网站4个方式登录《瑞网议事厅》平台,1个账号就可以实现在各个渠道间登录、提问、回复、浏览,所有渠道的网民提问和部门的受理回复情况在这几个通道的页面都会同步显示。

1年多来,通过“瑞安发布”微信和“无线瑞安”APP手机客户端登录《瑞网议事厅》的网友越来越多,提问也逐渐增多。据初步统计,

2014年1月至今,通过微信和手机客户端提问的数量增幅逐月递增,平均增幅约20%。今年2月份,移动端用户发来的问题已达总提问量的近25%。

1月27日,网友“SALLY”通过“无线瑞安”APP登录《瑞网议事厅》向上望街道办事处反映,有一位环卫工人该街道雅儒村村委旁的一处垃圾收集点内焚烧垃圾,严重污染周边环境(问题编号:16944)。29日,上望街道办事处回复,该街道环卫所已到现场调查,确认情况属实,对该环卫工人予以批

评教育,并将重点关注此地段,杜绝这类情况发生。网友对此表示满意。

市民章先生也是《瑞网议事厅》的“常客”。不久前,他看到莘厝街道某处电缆垂落,随手打开“瑞安发布”微信公众账号,登录《瑞网议事厅》向有关部门反映了这一情况。接受记者采访时,他对这种新的网络问政方式竖起了大拇指:“随手拍随手问,这才是真正的掌上问政、便民问政。路上看到窨井盖缺失了,拿起手机拍张照片就能直接向有关部门反映,简单方便高效,点赞!”

《瑞网议事厅》网络问政平台自2011年7月1日开通以来,受到市民广泛赞誉,2012年获得全国网民留言办理工作先进单位,被人民网《网络舆情》列为2012年全国十大热点网络问政平台,去年荣获省新闻信息技术进步奖一等奖。

与此同时,《瑞网议事厅》也在不断进步。不但构建了融合PC网页、移动客户端、微博、微信的“一平台四通道”的网络问政综合体,成功打造“掌上议事厅”,更是引导入驻单位从“网络问政”逐步向“网络行政”转变,利用互联网构建政府部门了解民情、为民办事的重要渠道,取得了一定成效。

### 发力智慧警务, 政务微信公众号风生水起

“我的车被别人的车堵住了,开不出来,求助!急!”“车又被堵了,打了110报警,又转到交警中队,交警帮忙联系对方车主。转了一大圈,对方才姗姗而来,待车开走,已耗时半个多小时,真心累。”《瑞网议事厅》上的相关投诉也明显下降。

但从去年5月份起,这类问题在《瑞网议事厅》上大为减少。因为当年4月17日,“瑞安交警”微信公号启动“自助移车”功能。只要打开“瑞安交警”微信首页,点击“自助移车服务”,输入对方的车牌号码,很快,对方的驾驶员就会收到交警发来的短信通知,同时还接到了语音电话提示。很多市民使用这项功能后赞不绝口。

这样强大的“智慧政务”产品,既让市民简单方便地处理了难题,也让交警部门节省了警力。据统计,过去市区电话

报警要求帮助移车的数量每天在800例左右,通过自助移车功能,现在已大幅减少。《瑞网议事厅》上的相关投诉也明显下降。

凭借网络行政措施不断推进,“瑞安交警”微信公众号列全国公安系统微信公号影响力第一,总粉丝已超过13万个。

据初步统计,我市已有各类微信公众号60余个,其中政务微信30余个,涉及公安、消防、环保、卫生、旅游等与民生密切相关的各方面,积极发挥“沟通”、“便民”、“施政”的作用。

《瑞安新媒体排行榜》第三期周榜单(3月1日至3月7日)显示,一周内,“瑞安交警”总阅读数达到103432次,总点赞数达1008次,平均每条阅读数为10343次。据了解,参与此榜单的政务微信公众号逐步增加,呈现出百花齐放的热闹景象,凸显我市智慧政务建设取得成效。

#### 瑞安政务

欢迎访问 [inm.xuetang.cn](http://inm.xuetang.cn) 冲榜、制榜!

#	公众号	发布	总阅读数	头条	平均	总点赞数	WCI
1	瑞安交警 rajj122	5/10	103432	77368	10343	1008	942
2	瑞安旅游 ruianlvyou	6/17	31105	19333	1830	138	667
3	瑞安发布 ruianfabu	7/35	14528	5615	415	71	538
4	平安瑞安 pinganruian	5/20	8989	2701	450	44	478
5	瑞安公安 raga110	3/5	4466	3895	893	10	396
6	瑞安先锋 ruianxinfeng	5/27	3088	993	114	40	377
7	青春瑞安 tsw332299	2/3	454	406	151	24	288
8	瑞安妇联 ruianfulian	3/3	1014	1014	338	3	258
9	瑞安普法 ruianpufa	5/8	632	521	79	14	247
10	瑞安安阳商会 raaysh	1/6	580	492	97	3	212
11	瑞安环保 ruianhb	4/10	720	436	72	3	201
12	瑞安市人民检察院 zrajcy	3/3	261	261	87	7	200
13	瑞安消防 rafxdd	7/21	287	154	14	6	157
14	清廉瑞安 rajwxs	2/4	138	112	35	3	135
15	美丽瑞安水乡 meiliruian	1/4	31	12	8	0	53

瑞安政务微信排行榜(3.1-3.7)周榜单

### 互看互学互比,入驻单位积极参加新媒体培训

《瑞网议事厅》今天的业绩,得益于包括各镇街功能区在内的69个入驻部门和单位相关工作人员的辛勤工作和大力支持。每天20余条的问题转交至各入驻单位,由各单位联络员分派至相关科室、下属站所处理、解答,再将反馈上传至《瑞网议事厅》后台……市环保局、市市政园林局等单位还专门为《瑞网议事厅》制订了内部相关制度,对每一个投诉件及时受理、认真调查处理、详实反馈结果,社会反响良好。

但是,仅仅是“你问我答”的单一问政模式不能满足市民对“服务型政府”的期待。随着智能手机的广泛运用,我市考虑在新媒体、新技术的帮助下,继续推动政府自身向公共服务性政府转型,由网络问政向网络行政深化,帮助群众解决实实在在的问题。

因此,如何通过新一代

信息技术的运用,提高政府行政效能和服务水平,降低政府运行成本,满足公众对政务信息、办事的需求,加快建设覆盖全市的政务协同咨询、办事系统,是很多入驻单位正在思考的课题。

在这样的背景下,市委宣传部下发了推动全市智慧政务建设的相关文件,通过邀请专家教授开展讲座、组织各类政务新媒体赛事、开展政府部门间互看互学等活动,推动、引导全市的智慧政务建设。

去年12月4日,瑞安市政务微信互访互学交流会在市交警大队召开,30余名各政府部门宣传岗位负责人认真听取了市交警大队对本部门微信运营的经验介绍,受益匪浅。

去年12月19日,40多位《瑞网议事厅》入驻单位相关人员参加了在市委党校举办的新媒体培训会。会

上,腾讯大浙网区域总监李营就目前新媒体时代及移动互联网的发展趋势做了分析,还详细介绍了微博、微信的管理运营经验。

今年1月30日,以“媒体融合与政务服务”为主题的智慧政务建设高峰论坛在我市举行。新华网、人民网、中新网、腾讯、新浪、浙报传媒、掌上青岛等新媒体方面专业人士,国办信息公开办、国家信息中心、清华大学、中山大学的业内专家,200余人出席高峰论坛。论坛聚焦“智慧政务与公共服务能力提升”和“智慧政务与媒体融合”两个热点话题,与会专家、学者深入剖析并预测中国媒体融合及智慧政务建设新的发展趋势,提出了针对性、专业性的政策咨询和业务指导。

会上还举行了2014年度瑞安十大政务微信颁奖仪式,“瑞安交警”、“瑞安农商银行”、“平安瑞安”等榜上有名。