

听民意解民忧 搭好“连心桥” “瑞网议事厅”的幕后故事

■记者 陈峥 程春阳 王晓阳 实习生 林君君

作为瑞安市民网络问政的平台，“瑞网议事厅”自创办以来，发挥着了解社情民意、正面引导舆论的作用。长期以来，“有问题上瑞网议事厅”，成为很多瑞安网民的共识。2021年，“瑞网议事厅”年度点击量突破120万次，创下近年来新高。市民最关心的都有哪些问题，部门又是怎么处置的？来看看“瑞网议事厅”幕后的故事。



打造“快餐”式 派单工作机制

1月26日上午，莘塍街道社会治安综合治理办公室工作人员和往常一样查看“瑞网议事厅”，在收到市民关于区内董八小区存在飞线充电乱象的投诉后，工作人员运用“基层治理综合信息平台”，向街道应急管理中心派单。“接单”后，应急管理中心工作人员上门核查。

莘塍街道应急管理中心副主任毛传恺说，“接单”后，会根据实际情况派人到现场核对，及时处置隐患，并拍照，上传至平台进行反馈。“早上‘接单’，下午基本上就能完成。如果情况比较复杂，3天之内完成。”他说。

2021年，“瑞网议事厅”上，莘塍街道被问件634起，连续3年拿下“瑞网议事厅”年度留言量冠军。网友对莘塍街道的提问热点主要集中在旧村改造、未来社区计划、违章建筑、道路改造、物业管理等方面。

问政，不止于“问”，更在于“理”。为了做到100%及时、高效地回复网友们提出的问题，把矛盾化解在基层，莘塍街道把辖区内10个基层站所、35个村社统一纳入到管理平台，把答复时间要求5天压缩到了3天。

莘塍街道综治办副主任杨小秋说：“对于职责不清的事项，我们以‘送阅单’的形式上交给街道主要领导，由领导来决定到底给哪个部门办理，那么这个部门就必须把事情办好，避免出现推诿扯皮现象。”

杨小秋介绍，网友问政，反映的



瑞安市校外培训机构综合指挥中心



工作人员查看“瑞网议事厅”

问题方方面面，对于涉及多部门、职责不清、边界不明的问题，他们也有了一套比较顺畅的处理预案。集成管理，打造“快餐”式派单工作机制，做到及时、快速回复，多年来办结率达到了100%。

化被动管理 为主动作为

在回复网友问政的同时，“瑞网议事厅”还成为部门收集社情民意的窗口，通过对网友提问数据的分析，化被动管理为主动作为。

在市教育局“瑞安市校外培训机构综合指挥中心”，记者看到，通过“阳光培训”智慧云平台大屏幕上显示的信息和实时监控视频，就能实时了解全市1692家校外培训机构的各种情况。该中心负责人告诉记者，长期以来，校外培训机构资质不符、管理混乱、虚假宣传等方面的投诉和留言居高不下，教育部门主动作为，打造推出了“阳光培训”智慧云平台，把矛盾化解在萌芽状态。

市教育局审批科工作人员胡敏捷说，培训机构量多面广，各种类型都有。前期因为职责分工，各个部门协调

效率不太高。通过数字化平台把各个部门和乡镇街道纳入之后，很多协调工作可以直接通过平台进行处理，投诉件处理效率大幅提升。“随着‘阳光培训’智慧云平台的上线，我市打破了数据孤岛，构建起实时监控、风险预警、分类处置、办结反馈、评价监督的全链条闭环监管的数字化综合治理体系。平台投用后，原本我市2000多家各类培训机构降至现在的1600多家，减负的培训机构多为学科类培训班，有力推动了‘双减’政策落地。”胡敏捷说。

市教育局办公室主任郑招敏介绍，该局成立问政工作领导小组和维权舆情应急处置工作领导小组，办公室作为问政职能科室，实行统一接收、分析研判、按责转办、信息转办等闭环管理。该局还将网络问政内容纳入局机关内部的年度考核机制，更有效地做好群众对教育方面一些问题的答复。

教育问题牵动全家长老的心。2021年，“瑞网议事厅”上关于教育局的问件达530件，居留言量第二位。在答疑解惑、化解基层矛盾中，“瑞网议事厅”的数据真实反映了市民急难愁盼的

问题与关注点，这部分数据也为政府部门科学决策提供了依据。

连续9年 回复率99%以上

2021年，“瑞网议事厅”问政平台累计点击量1200618次，共收到网友留言6765条，提问最多的是旧村改造、学校和交通、道路、工程、社保五大类。其中有效留言5877条，5858条得到回复，回复率达99.67%。据了解，这已是连续9年回复率在99%以上。2021年，部门因为逾期回复“慢”“未回复”等，平台下达了5份《网上舆情抄告单》，较2020年下降64.3%，这也意味着部门的回复更加及时、高效。

责任单位把网络时代的“网言网语”听进心里，在与民意的互动中真正做到“民有所呼，我有所应”，这也是网络问政的意义所在。网上听民意、网下解民忧，“瑞网议事厅”这座“连心桥”既为热心网友、市民提供便捷服务、排忧解难，也督促政府部门提升行政效能，成为我市各级党政机关走好网上群众路线的有效载体。



河北的营业执照 迁入瑞安如何办理？

问题编号58978：我的公司在河北廊坊，想回老家发展，想把河北的公司变更到瑞安塘下，需要准备哪些手续？

市市场监督管理局回复：需到瑞安市政务服务中心商事登记窗口办理同意迁入手续，再到原公司登记机关办理同意迁出手续。迁移手续办理完毕后，待公司档案寄到我局，窗口工作人员会通知企业办理地址变更，便可通过浙江政务服务网申请。

九里浦公园何时开建？

问题编号59004：东新路以东、万松路以南、滨海大道以西、隆山路以北，没有一座公园。东新路一带的居民到明镜公园或中塘河公园，都比较远，不方便。请问九里浦生态公园什么时候建设？

滨海新区管委会回复：目前已完成规划编制，待所属街道的政策处理工作完成后，启动工程建设工作。

乡村门牌问题咨询

问题编号58995：马屿镇顺泰社区汤岙村都没有门牌，但是村头村有门牌。可以把门牌加上去吗？

马屿镇回复：经了解，门牌安装可由村委会向市民政局申请，目前汤岙村已在积极办理。

有关城乡医保的咨询

问题编号58046：城乡医疗保险费2022年交490元，市财政补助900多元，部分人员当年没有用完，有关部门是否考虑一个家庭合用或者转到下一个年度使用？

市医疗保障局回复：城乡医疗保险是按照城乡统筹、全面覆盖的原则，将符合规定的城乡居民全部纳入保障范围，实行以个人缴费、集体扶持和政府补助相结合，以大病统筹为主兼顾门诊的一项社会医疗保障制度。城乡医疗保险有保障期限，按一个自然年度来计算，即每年的1月1日至12月31日，且没有个人账户，故无法实现家庭共济或转到下一年度使用。

听力残障人士有无补贴？

问题编号56954：请问对耳聋患者有什么补贴政策？

市残联回复：残联针对残疾人的政策有护理补贴、生活补贴、残疾人及残疾人家庭就学补贴、自主养老补贴等多项政策。听力残障可申请以下补贴：

1. 重度残疾人护理补贴，听力一二级对象每月50元。
2. 子女就学可申请就学补贴，补贴标准：普通家庭，小学至高中500元，大专以上1000元；低保家庭，小学至高中1000元，大专以上2000元。
3. 自主就业（个体户）养老保险补贴，补贴标准：按个人缴纳实际金额补贴30%。
4. 若是低保或低边对象，申请困难残疾人生活补贴，每月265.80元。如果已经有听力残疾人证且是低保或低边家庭，还可以免费适配一只助听器。

（记者 杨微微 整理）

夫妻育有未成年子女

法院为离婚双方提供家庭教育指导

本报讯（通讯员 芮莹 记者 黄君君）家庭教育关乎未成年人的健康成长和家庭的幸福安宁。近日，市法院马屿法庭制定涉未成年子女离婚纠纷家庭教育指导操作规程，对有未成年子女且将要判决离婚的案件当事人进行家庭教育指导，要求签订《履行家庭教育责任承诺书》，督促其履行家庭责任。

在该院近日受理的一起离婚纠纷中，原告阿丽（化名）基于家庭生活压力忙于打工，被告阿华（化名）几年前因赌博欠债一直离家未归。经法庭庭前调查，双方育有两个儿子（均未成年），对孩

子家庭教育有所忽略。法院查明双方感情确已破裂，决定判决离婚，根据双方及孩子意愿，将孩子判给母亲抚养。

根据2022年1月1日起施行的《家庭教育促进法》第34条之规定“人民法院在审理离婚案件时，应当对有未成年子女的夫妻双方提供家庭教育指导”，法官与两个孩子沟通交流，并安排阿丽和阿华一起观看家庭教育指导视频，切实结合孩子生活、学习情况，耐心讲解孩子成长过程中父母的教育要点。法官还向双方赠送《家庭教育促进法》法条读本，让他们签署《履行家庭教育责任承诺书》，要求其按照

承诺书内容履行家庭教育义务。

马屿法庭相关负责人介绍，针对有未成年子女抚养的离婚纠纷案件，经办法官应在离婚纠纷诉前调解阶段进行家事调查，了解未成年子女基本情况。经办法官在发现离婚纠纷当事人一方或双方疏于对未成年子女的家庭教育后，应及时与当事人沟通并核查调查结果，组织双方庭前调解。调解成功的，要求双方签订《履行家庭教育责任承诺书》；调解不成的则在开庭审理后，组织双方观看家庭教育短片，就未成年人成长进行指导，向双方赠送《家庭教育促

进法》法条读本，要求签订《履行家庭教育责任承诺书》。在案件调解或判决生效之日起3个月内，经办法官还会就当事人履行家庭教育责任情况进行回访，发现当事人仍尚不履行，制发相关训诫书。

另据了解，为了更好地促进家长依法带娃，早在2021年12月24日，市检察院、法院、公安局、关工委、妇联联合出台《关于建立家庭教育指导协作机制的意见》，帮助父母或其他监护人改善不当教育方法，从源头预防和减少未成年人犯罪以及侵害未成年人案件的发生。

<p>家电维修</p> <p>■30年专业经验,安装、精修、清洗:大小空调、冷库,工业冷水机,国产、进口机组,制冷设备疑难故障排除。承接各单位品牌电器整体包修,15867741252。</p>	<p>定制门窗</p> <p>■佳恩门窗:专业为您定制中空门、断桥窗门、淋浴房、阳光房、金刚网纱窗。电话:18106782333,540588(市府网)。</p>	<p>家政</p> <p>■三通家政:瑞安专业管道疏通,专业清理化粪池,专业空调、水电安装维修,专业搬家,提供钟点工服务,15356267199。</p>	<p>搬家</p> <p>■瑞安百姓搬家公司:居民搬家,长短途搬家、搬运,货运出租,空调拆装等,13967736316。</p>	<p>遗失</p> <p>兹有钟方酒、林萍萍由瑞安市悦屿置业有限公司2018年12月10日开票的浙江增值税普通发票一份,发票号码:03277841,发票代码:033001800105,发票内容:2幢1301房地产预收款,金额:382350元,声明遗失。</p>
---	--	--	---	---

“讲文明 树新风”公益广告

加强未成年人思想道德建设

促进未成年人健康成长



瑞安市委宣传部
瑞安市融媒体中心 宣
瑞安市精神文明建设指导中心