

地市“一把手”与市民的网络互动

核心提示

3月底,一名洛阳市网友在网上留言反映,涧西区周山路办事处不知什么原因至今还没有给社区工作人员办理养老保险。让这名网友想不到的是,半个月后的4月17日,他就看到了洛阳市长郭洪昌的回复,并公布了处理结果,截至4月15日,周山路办事处下属的3个社区13名工作人员养老保险手续已全部办理完毕。和洛阳市市长郭洪昌一样,最近半年内,省委常委、洛阳市委书记连维良,平顶山市委书记赵倾霖,许昌市市长李亚等地市党政“一把手”也多次回复网友反映的各种问题。

领导干部们高调“亮相”之后能真的解决问题吗?答复网友留言会不会只是官员们的“作秀场”?随着洛阳、平顶山、许昌等地市“一把手”多次亮相网络,网友们的质疑声渐渐变成了支持与肯定声。清华大学教授刘建明认为,互联网维护公众的权利是其他方式难以替代的,也给党和政府提升执政能力、推动执政风格的开放带来了全新的模式。

晚报首席记者 张锡磊

「网络问政」之案例

市委书记回复网友留言,帮农民工讨回工钱

今年春节后的一天,一名网友抱着试试看的态度,在人民网地方领导留言板上反映说,他是一名农民工,鲁山县人大常委会主任辛根义拖欠了他的工资,一直没有讨回。

让他没想到的是,他发布留言没几天,就有鲁山县政府有关部门人员找他们协调,很快就讨回了拖欠的工资。4月9日上网时,这名网友还看到了平顶山市委书记赵倾霖对他反映的问题的回复。赵倾霖看到留言后,作出批示,让平顶山市副市长邢文杰了解督促此事。邢文杰接到批示后,立即安排有关科室调查了解情况,并做出了“鲁山县农民工反映的问题属合同纠纷”的调查结论,并督促有关部门进行协调。

网友“123”今年2月20日在人民网上发帖称:在平顶山去宝丰的客车上,小偷成群结伙,肆无忌惮,猖狂之极。曾经打12345反映过,但收效不大,每次路过这里我们都是提心吊胆的,希望赵书记为民做主。

4月8日,他的留言得到了赵倾霖的回复。回复中称:平顶山公安局接到批示后,认真研究了网民反映的问题,以平宝公交线路和新华区滎阳镇为重点,严厉打击行窃犯罪行为。从2月28日到3月15日在全市公安机关开展“公交反扒”专项行动,行动开展以来,已出动警力83人次,车辆45台次,摸排线索30条,共抓获犯罪嫌疑人10名。平顶山市公安局积极协调公交公司等相关部门,在平宝公交线路等发案相对较多的营运线路上,对全线营运车辆安装录像监控设施,方便调查取证,对犯罪分子及时进行有力打击。市公安局还组成3个督察小组,实地督导检查“公交反扒”专项行动开展情况。

平顶山市委办公室工作人员称,赵倾霖已是第4次答复网友留言,前3次集中答复网友留言的时间分别在2008年10月23日、2008年10月31日和2009年的3月25日。4次共回复网友留言30条。

市长回复留言神速,仅用3天就解决了网友反映的问题

在河南省地市“一把手”中,浏览网络,从网络上了解百姓需求和亟须解决的问题,寻找突破口解决的,不止平顶山市委书记一人,省委常委、洛阳市委书记连维良,许昌市市长李亚都多次在网上答复网友的留言。

3月23日,一名网友在给连维良的留言中说:我是一名洛阳市民,世界邮展就要在咱们洛阳开幕了,全市都在为开好这一盛会进行着充分准备,但是有些方面做得不尽如人意。在涧西区中州西路(101电车路线)太原路口到谷水这么长的路段里,路两旁没有一处免费公厕,外地游客如果刚巧走到这一路段要如厕该如何是好?

4月3日,一篇《洛阳市人民政府关于市区公厕管理的情况说明》贴到了网上,《情况说明》中称:接网友反映的问题后,市政府高度重视,责成涧西区政府调查处理。现将有关情况说明如下:根据环卫设施建设标准的相关规定,涧西区在中州西路(太原路到谷水路段)两侧设有免费水冲公厕4座,分别为交警三大队公厕、华山路公厕、一拖休闲广场公

厕、郑州路公厕;同时,沿线设置了3座环保移动公厕,分别为洛轴门口公厕、一拖门口公厕、汉口路公厕,每座公厕均安装有2-3个指示牌,以方便市民或游客使用。

而对于连维良来说,回复网友留言已不是第一次了,仅今年3月份,就针对网友留言做了3次回复。

在网络上,踊跃答复网友留言的还有许昌市市长李亚,李亚可以说是一位资深网民,几乎每天都要关注人民网上有关许昌市的留言。从去年11月到现在,对网友留言已进行了5次回复。

网友“感谢”对于李亚的反应速度之快深有感触,他说,去年11月20日,他发了一篇名为“前进路与毓秀路交叉口经常堵车”的帖子,11月21日,李亚就看到了这个帖子,并作出批示,许昌市公安局接到批示后,迅速组织有关人员进行了实地勘察,并制定了安排民警在高峰期现场执勤、压缩路边停车场面积等措施,仅用3天时间就解决了这一路口的拥堵问题。

「网络问政」之领跑

洛阳在2006年就已实现与网友交流、制定政府有关部门答复网友留言的机制

平顶山一名网友看到赵倾霖答复网友的留言后,希望市委书记能经常光顾当地的论坛,并答复网友留言,形成与网友交流、制定政府有关部门答复网友留言的长效机制。

对于网友的这一渴盼,洛阳早在2006年就已实现,今年洛阳两会前,资深网友当选人大代表和政协委员,再次显现洛阳“网络问政”的领跑地位。而造就洛阳“网络问政”领跑地位的正是连维良。2006年6月,洛阳市政府网站新增了“连线政府”板块,下设78个版面,与全市所有“条条块块”(政府部门)相对应。此前的5月26日,洛阳市政府办公室发出通知,要求“各级各部门要指定专人每天登录市政府网站‘连线政府’栏目,及时办理和回复群众的有关投诉、意见和建议。换句话说:政府部门不但必须当网民,还必须当版主。

对于各个部门回复网友留言,在洛阳也有着严格规定,以“反映即受理,受理即跟踪,问题有落实,件件有反馈,有理能解决,误会

能消除,无理得解释”为原则,在5个工作日内予以在线回复。遇到比较复杂的问题,经领导批准,在15个工作日内予以答复。

洛阳市政府信息中心工作人员说,这项工作已经列入了政府部门绩效考核办法,如果被记差错,是要跟全部人员的津贴挂钩的。

在洛阳,一个帖子的办理流程大致是这样的:由洛阳市政府信息中心的3名工作人员收集、汇总,发至相关局委调查办理,涉及面广、影响较大的事件以及网友对处理情况不满意的,编入“网民反映问题办理情况周报”,送达连维良,每到周末,他要用一个专门的箱子把一大摞周报带回家。

洛阳市政府信息中心工作人员还表示,在洛阳市委、市政府的授意下,他们中心在洛阳信息港开辟了回帖专栏——连线网民,该栏目将重点答复洛阳市网民和外地网民在洛阳市政府网站、洛阳信息港和大河论坛上有关洛阳市的问题。人民网地方领导留言板网友留言从去年开始也已成为他们搜集、汇总的重点。



“人民网地方领导留言板”截屏图

“网络问政”之收获

增强了网民对洛阳的感情,加强了大家维护洛阳城市形象的自觉性

“答复网友留言这种方式很好,使百姓与政府之间达到了无障碍交流。”一名叫“我为鹰城骄傲”的平顶山网友说,“我第一次看到我们的赵倾霖书记给网民的回复时,很激动,赵书记是我们的好书记,工作很务实,很关注民生,我们很感谢书记在百忙中给我们回复。”

网友“滑翔机”也称,“您真是平顶山的好书记,没有让网友们失望,希望您以后能多多上网,解答网友们提出的问题。”

答复网友留言,地市“一把手”们收获的不仅仅是这些,实施“答复网友留言”近3年的洛阳已经显现出效果。

洛阳市一个可供参考的数字显示:在2006年前,洛阳市信访数量在全省排名总是一、二位,2007年降到了第九位,得到国家信访局的肯定。

民意在网络上的畅通反过来也增强了网民对洛阳这座古城的感情,加强了维护洛阳城市形象的自觉性。当 CCTV 举办

“倾国倾城”电视活动、评选最值得向世界推荐的中国名城时,洛阳一举拿下了网络投票第一名。

按照洛阳市一位政府官员的话说,很多网民素质非常高,参政议政的意识比较强,有能力,有见解,有热情,对党政机关的工作、对洛阳的发展提出了许多很好的意见和建议,成为党委、政府决策的重要依据。目前,洛阳市委、市政府的很多决策来自于网民,或来自于对网民建议的进一步调查和研究。

清华大学新闻与传播学院教授刘建明认为,互联网维护公众的权利是其他方式难以替代的,也给党和政府提升执政能力、推动执政风格的开放带来全新模式。在网络传播时代,公众使用网络表达,不受审查,没有传统媒体那种严格的把关,可以毫无顾忌地直接、全面、方便地把自己的想法向官员们诉说,这是公众参政的最好形式,也是政府求之不得的执政资源。