

人民日报

11

2011年12月7日 星期三

郑州“网络行政”新格局形成

郑州、洛阳两地畅通网络渠道创新社会管理

从“网络问政”到“网络行政”

□人民日报记者 曲昌荣



人民日报

【核心提示】

今年7月17日,郑州市委、市政府媒体网络事项督办中心——ZZIC(Zhengzhou Information Center)正式揭牌成立,而在这之前,ZZIC被人们更为熟识的身份是郑州市委、市政府网络新闻发言人。

说到ZZIC,不能不提LYIC(Luoyang Information Center),直译为洛阳信息中心,后变身为洛阳市网络发言人。

从洛阳到郑州,从LYIC到ZZIC,由“网络发言人”变身为“事项督办员”,这一务实的转身标志着社会管理的又一次创新:从“网络问政”转变到“网络行政”。

“网络问政”是收集、了解网民诉求,“网络行政”则是网下抓落实,全程接受网民监督。

从LYIC到ZZIC,两者的出现和发展,都是因为一位领导——河南省委常委连维良,调任郑州市委书记之前,他担任洛阳市委书记。

“网民留言=领导批示”,在今年初举行的郑州市首次市民座谈会上,河南省委常委、郑州市委书记连维良将网友“黄河野人”帖子中的这句话作为ZZIC和其他市直各部门的座右铭。他说:“解决好了一个个民生小问题,就不会有社会大问题。市直各部门今后要把网民留言、群众诉求、人民呼声同领导批示一样对待,而且要按高于领导批示来对待,真正做到执政为民。”



问

从“看帖须回复”到推出“发言人”

2007年2月,洛阳市两个市直单位和3个县市政府因为“看帖不回帖”受到通报批评。原因何在?

早在2006年6月19日,洛阳市政府就在其网站增开“连线政府”板块,下设78个版面,与全市所有政府部门相对应。此前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。这可以看做“网络问政”较早的形态。但是,有少数政府部门仍然“看帖不回帖”,受到批评理所应当。

就在相关部门被通报批评的同月,洛阳市网

络发言人LYIC的ID上线,并迅速出现在洛阳市各大网站。LYIC通报本地发生的重大事件,回复网民对政府各部门的投诉,在网民心目中成为党委、政府在网络上的“代言人”。

2007年8月28日,一则报道说,西气东输二线规划线路虽经过河南,但与洛阳“擦肩而过”。第二天,网民“昆仑神”就发布了题为《洛阳在西气东输二线应有强烈的危机感》的帖子,说洛阳已经错过了西气东输一线工程,不能再错过二线工程。这篇帖子引起了洛阳市委、市政府的关注,在省委、省政府的大力支持下,二线主干线走向最终经过洛阳。这位真名叫齐伟源的网民感

叹:“我真正体会到了网络问政的力量。”

2010年1月12日,连维良参加了洛阳首届网友座谈会,23名网友代表畅所欲言,提出数十条合理化建议,有关委局迅速落实。

对于全市重大事项和民生实事,洛阳也采取了公开的方式,进行网上征求意见。对于洛阳的一些重点工程建设,洛阳市委、市政府还特别邀请网友进行现场查看与督察。在洛阳向东向南拓展发展伊滨新区建设中,在引黄入洛工程、新区博物馆、瀛洲桥、凌波桥、西苑桥、洛吉快速通道等重大项目背后无不闪现着网友的身影……

行

“网络发言人”变身“事项督办员”

2010年7月17日,连维良就任郑州市委书记第三天,ZZIC就以郑州市委、市政府网络发言人的身份现身。小到停水供暖,大到断头路打通、市容面貌治理、违章建筑拆迁等,网民都可以通过网络上传,ZZIC立即督促相关单位迅速办理。

今年7月17日,ZZIC运行一周年之际,被正式定名为“郑州市委、市政府媒体网络事项督办中心”,并由“黄河野人”和“寒江雪”两位网友为其揭牌。这次揭牌也标志着ZZIC由“网络发言人”变身“事项督办员”,“网络问政”走向了“网络行政”。

9月,经国家工信部审核批准,ZZIC研发的郑州市网络问政平台——网上诉求政务服务系统正式运行。ZZIC可以通过网络终端,和郑州各县(市)区、各部门、岗位之间实现信息资源共享。每一个受理的网络诉求,都可通过该系统,在第一时间交办到160多名垂直办理员手中,并利用手机短信提示相关信息。

10月27日,中原网“心通桥”网络问政平台也闪亮登场。该平台在网上复制了一个与社会管理部门条块设置相对应的网络社会管理平台,从市到县(市)区,再到乡(镇)办事处,最后到社区,每个社会管理部门都在“心通桥”上有一个子

平台,每个子平台上都开设有“问题反映板块”和“公告板块”。管理部门对问题处置的每一个步骤都会在网上留下痕迹,网民可以直接监督处置过程,并予以评议打分。

11月15日,网民“dongcheng”在“心通桥”上发帖反映登封市东城花园没有办理房产证一事,登封市房管中心在第一次回复时,给网友道歉,并且解释了相关情况。但是,该网民给出了“不满意”的评价,工作人员继续耐心地进行解释,还把小区开发商的姓名和联系方式也告诉了网友。经过双方几次跟贴对话,11月17日,网友“dongcheng”终于真诚地说了声“谢谢”。

用

主动出手,打造24小时在线政府

从网络问政向网络行政逐步演变、升华,党委、政府在处理网络问题上也由过去的被动“接招”,变为主动出手。

2010年11月21日,一项名叫网络舆情处置联席会议的制度在郑州正式运转。自此之后,每个工作日,郑州市委、市政府主要督查部门、舆情信息部门、新闻管理部门、信访部门和新闻媒体的工作人员都会聚集在一起,就当天的网络舆情进行会商研判,舆情所涉及的地方和部门也要派人参会,现场研判交办,直接督察落实。

郑州市明确规定,网络舆情处置联席会议的会议决定等同于市委、市政府的会议决定,必须

严格落实。今年出现抢盐风波,以及郑州周边地区蔬菜出现滞销等情况时,根据网络舆情,政府都积极应对,应急处理上能力显著增强。

目前,郑州已经畅通了ZZIC、网络舆情处置联席会议、中原网“心通桥”等三大网络民意诉求新渠道,形成了受理、跟踪、督办三位一体的“网络行政”新格局。

小事努力做,大事不放过。网络行政还让网络成为“打造24小时在线高效政府”的利器。提高规格后,ZZIC最大的变化就是权限大了——有了跟踪、督办权,召集相关部门开协调会,也有了政策上的支持。一位网友通过网络反映一条

市政道路修建围挡后3个多月未动工,似有弄虚作假之嫌。河南省委常委、郑州市代市长吴天君专门作出批示,请ZZIC介入调查。ZZIC调查后发现确有单位存在拖延工期的问题,并对相关单位进行了问责。

为确保“心通桥”取得实效,郑州市也出台了专门的管理办法,要求各个职能部门必须在4个小时(工作时间)内给予回复或上报、下派、转发,并按月、季度、年度对各社会管理部门处置回复群众诉求情况进行量化考核,并与绩效考核挂钩。截至11月27日,“心通桥”上线运行一个月,已经接到群众诉求1719件,处理回复1400件。