

百姓表达诉求、参与社会管理的平台—— 网络问政,沟通零距离

本报记者 廖小清 通讯员 张永霞

今年6月16日,由省委、省政府授权省政府新闻办的官方微博、微信“浙江发布”正式上线,将浙江的网络问政推向新高潮。在短短的4个月内,“浙江发布”微博的粉丝已超过120万。

紧接着,我省11个地级市,除了“嘉兴发布”尚未上线外,其它均已亮相,90个县(市、区)也有75个开通官方微博

博,在全省各地形成了一个政务发布的矩阵。

微博,只是我省网络问政的一部分。窥一斑而见全豹,从过去领导(部门)信箱、到网络论坛留言,从领导与网民在线交流,再到官方微博、微信公众号实时互动,网络问政发展日新月异,逐渐成为党委、政府问计于民和普通群众表达诉求、参与社会管理的窗口。



核心提示:

近年来,随着网络的飞速发展,网络问政逐渐常态化,既方便人们表达诉求、反映意见,又便于党委、政府了解民情、听取民意。浙江网络问政始终走在全国前列,并逐渐提升为网络理政,在推进社会治理、改善民生、服务群众中,发挥着重要作用。

解民忧—— 矛盾有了“减压阀”

“水木清华南苑南门外的入口道路窨井盖,因为基础不扎实,车辆经过会发出很响的‘咚咚’声,严重影响工作和生活……”

让网民“法正天心顺”意想不到的,自己在丽水“网络问政直通车”论坛发帖后,不到20分钟,丽水市建设局就作出回应:“尽管该路段维修职责尚未明确,但针对楼主问题,已安排市政尽快落实此次修缮工作。”

1天后,发帖人又提问:“为何不是换窨井盖,而是在打玻璃胶?”丽水市建设局又立即作出回复:“上午由于窨井盖还未采购到位,为减少噪音影响,暂时采用玻璃胶进行粘补,窨井盖采购后立即更换。”

第3天,发帖人再次发帖:“报告大伙,市政已在彻底整改。为市政处赞一个。”

这是丽水“网络问政直通车”开通后的小故事。如今,越来越多的丽水百姓,遇到难题都会想到上这趟“直通车”解决。该平台自去年8月28日开通以来,共收到网民提

问1000多件,回复和办结率达98.9%。

和丽水一样,全省各地都探索建立了网络问政平台,用这种快捷、方便的方式,为群众解难题、答疑解惑。在平湖市,群众可随时通过“百姓事马上办”平台提交民生问题,相关单位在工作日两小时内受理,2天内作出回复。在萧山,“政情民意直通车”平台不仅规定了受理和处理的时限,还让老百姓和网民对政府部门的处理情况进行评分。

作为探索网络问政机制创新、搭建官民互动新平台的一个组成部分,自2010年以来,全省各地以各级政府、部门名义注册的官方政务微博大量涌现,开启网络问政的“掌上时代”。在瑞安,市民过去有事还需回家上网反映,现在随时随地都可以通过手机实现。从去年开始,“瑞网议事厅”搬上了手机,市民可以通过微博、微信、手机客户端和PC客户端等4种方式进入该问政平台,68个入驻部门“零距离”解民忧。



今年6月25日,全国首个省、市、县(市、区)一体化的网上政务服务平台——浙江政务服务网开通运行。该平台集行政审批、便民服务、政务公开、效能监察、互动交流等功能于一体,实现网上晒权、网上行权。

高层引领

2008年11月至12月,省委常委依次走进浙江在线,参与“学习实践科学发展观,推进转型升级新跨越”高端访谈,就老百姓关心的热点问题与网友对话。省委领导上网与网民“面对面”交流,在我省尚属首次。

2009年上半年,全省各地市委书记走进浙江在线,结合各市实际和百姓关注的话题,与网友在线交流。

2010年,省直机关各厅(局长)走进浙江在线,结合部门工作和网友关注的话题,与广大网友在线互动。

2010年8月,全省各地市委组织部长陆续走进浙江在线,围绕“提高组织工作群众满意度”等主题,倾听民意。

2013年7月,全省各地市市长依次参与浙江之声、浙江在线联合推出的“城市治堵进行时”多媒体访谈活动。

2014年6月,由省委、省政府授权省政府新闻办的官方微博、微信“浙江发布”正式上线,各市、县(市、区)也陆续推出官方微博、微信。

2014年6月,全国首个省、市、县(市、区)一体化的网上政务服务平台——浙江政务服务网开通运行。

基层实践

2004年7月,宁海县创建“百姓事马上办”平台,通过电话、网络、手机等方式受理百姓诉求。2008年5月,宁波镇海区创办的“网络问政平台”开通,网民可以全天候、无障碍地反映各种问题,提出意见建议,打造“24小时不下班的网上服务政府”。

2011年5月,瑞安市“瑞网议事厅”上线。去年10月,该平台实现移动客户端、微博、微信等网络问政功能,打造全媒体网络问政。

2013年1月,杭州萧山区“网络问政平台”上线,全区114个镇街、部门、单位全部纳入“网络问政”对象,办理单位需在24小时内受理,5个工作日内答复,且由网民事后公开评价满意度。

2013年8月,丽水网络问政互动平台“问政直通车”上线,74家市直网络发言人单位进驻其中,市民可随时登录平台发帖。

2014年6月,台州市“全媒体问政”亮相,该平台融报纸、广播、电视、网站、微博和手机(微信)于一体,由政府官员与群众代表就社会关注的话题进行面对面交流。

集民智—— 民意搭上“直通车”

如今,领导与网民在线访谈已经不是一件新鲜事。而曾经,这样的在线交流在其他地方还不多见时,浙江已走在前列,使民意搭上网络“直通车”。

2008年11月至12月,省委常委依次走进浙江在线作客“问政零距离”栏目,就老百姓关心的热点问题与网友对话,并听取网民对我省经济社会发展的建议意见。此后,各市、县(市、区)和一些党委、政府部门领导,也纷纷与网民面对面交流,广纳民意。

网络问政,不仅让群众表达诉求有了“高速路”,还让政府科学决策有了“智囊团”。眼下,网络问政已成为我省各级党委、政府收集网络信息、了解民情、集聚民智、实现科学决策的一种工作方式。

今年11月1日起施行的《浙江省社会救助条例》,与全省广大群众特别是130余万名低保家庭和低保边缘家庭成员密切相关。省人大常委会对该条例前后进行了3次审议,而每次审议前后,立法部门均通过网络广泛征求群众意见。如今,请网民提意见建议,已成为省人大常委会科学、民主立法的途径之一,其中《浙江省流动人口居住登记条例》等法规,还将网民的意见以不同的方式写入法规。

在党委、政府的支持和不断创新之下,越来越多的网民

不仅在网上“参政议政”,还走进政府大院,为政府决策出谋划策。2013年3月起,镇海区政府每次常务会议都邀请网民代表列席,还进行网络直播,接受场外网民的在线提问。

“现在不是事后知情,而是事先参与决策,民众利益和意愿移植到了政府执政的初始环节。”网友“四海归客”这样评价。

今年10月16日,省长李强还在浙江政务服务网发表公开信,通过网络向全省人民征集2015年省政府为民办实事项目。即日起至12月15日,大家可以登录浙江政务服务网(http://www.zjzfw.gov.cn)“阳光政务”版块,提交建议。对于大家的建议,省政府将认真考虑,合理确定明年为民办实事项目的主要任务和目标,努力把民生实事办得更好、更有实效。

现在,网络问政集民智的方式,越来越受到党委、政府的重视,不管是省人大的立法项目建议、监督建议议题,还是省政府的为民办实事事项,亦或省政协的重点履职工作选题建议等,都通过网络平台广泛征集社会各界的意见和建议。这不仅让人们感受到了政务更加公开透明,还让群众的智慧得到充分发挥,助推党委、政府的决策更加科学。

问民情—— 干群架起“连心桥”

前段时间,一场关于“治水”的激烈交锋,在台州政府官员与群众代表之间面对面展开。来自台州市市农办、环保局、住建局、水利局、农业局、行政执法局,椒江、黄岩、路桥三区 and 台州经济开发区、相关乡镇(街道)的负责人,直面“五水共治”主题,观看暗访短片,接受20多位问政代表的犀利发问和专家学者的辛辣点评,针对责任单位晒出的承诺及答复,现场200名群众代表还直接打分表态。

这是台州首次开展融广播、电视、报纸、网站、微博和手机(微信)“六位一体”的大型“全媒体问政”直播。台州“全媒体问政”以市直

部门、县(市、区)或乡(镇、街道)党政领导干部为问政对象,以市民群众代表为问政主体,以“问政短片”加“现场问政”为主要形式,以“真实、真诚、真格、真效”为风格,是继网络问政和电视问政之后的一种全新问政形态。

这样的问政不是作秀,而是发动全社会参与监督,促进政府转变作风。据介绍,台州的“全媒体问政”,要求相关部门必须做到有问有诺、有问必答,市纪委还特别成立督查问责组,媒体也成立了追踪报道组,对节目中反映的问题实行跟踪问效,并在下一期节目播出反馈报道。“这样问政下

去,压力不小啊!”不少单位深感责任重大。

今年6月25日,全国首个省、市、县(市、区)一体化的网上政务服务平台——浙江政务服务网开通运行。该平台集行政审批、便民服务、政务公开、效能监察、互动交流等功能于一体。进入网站首页,点击阳光政务板块,省政府部门权力清单、企业投资项目负面清单、省级财政专项资金管理清单跃然屏上。办理指南里,每一项行政许可项目都标明了办理流程、办结时限、收费标准等信息,一目了然。此举让老百姓对政府部门行使职权实行全流程监督,有效促进了行政权力科学、规范运行。

动真碰硬的网络问政,在促进社会进步的同时,也加快了政府转变作风的步伐。在宁波江东区,所有职能部门、街道全部纳入“网络问政平台”和“党政机关官方微博群”,并在论坛开辟“江东那些事”和“社区家园”版块,群众只要登录一个公共平台,就可以向各个部门、街道和社区直接表达诉求、提出问题,并由各单位落实专人受理,既大大降低了群众与党委、政府沟通联系的成本,又分流了传统信访的“流量”。温岭市还将16个镇(街道)、71个一级部门预算单位及下属单位的整年预算和“三公”经费,全部在网上公开,接受社会各界监督,倒逼政府将有限的财力用在刀刃上。



今年9月下旬,各县(市、区)政务微博粉丝净增量前10名。