



网络问政的背后

7月的早晨阳光熹微,年轻的广告设计师张志超伴着夏日清晨些许清凉准时在7点50分踏进位于五堰大都会的广告设计公司办公室。他每日提前10分钟到达办公室,主要做三件事:打水、泡茶、看网上问政。“这个习惯是从去年开始养成的,自从我发现十堰政府网的网上问政有很多有价值的信息后,每天早上都提前来一会,看看里面最新的信息,有必要的话做一些记录,已经习惯了。”张志超手中的茶杯晶莹剔透,茶叶温软慵懒。

“即使有些内容现在用不上,收集起来将来也会派上用场,比如社保、驾照之类的信息,知道点常识总是有好处的。”张志超显然懂得未雨绸缪的道理和临渴掘井的尴尬。

张志超除了单纯地浏览收集,也实际发问过。“我曾经问过关于我大学毕业后档案归属的问题,教育局当天就回复了,我按照上面说的去提了档案,还算方便。”从此,张志超的电脑收藏夹里就多了十堰政府网“网上问政”的网址。

当“网络问政”成为一种常态

有人说,“网络问政”是听民声、问民意、聚民智、汇民意的形式,不在乎这个形式的表现方式是十堰政府网的“网上问政”,还是秦楚网的“网上市长热线”。其实它们的存在都是为了建立问计于民、问需于民、问政于民的网络渠道,最终为百姓排忧解难,为社会经济发展添砖加瓦。

令人欣慰的是,秦楚网“网上市长热线”和十堰政府网“网上问政”并不是竞争对手,而是相辅相成的伙伴。2009年4月,“网上市长热线”横空出世,搭建了网络民意畅通的平台,当年就被评为“湖北省互联网十大品牌栏目”,2010年2月1日十堰政府网交由秦楚网承办后,对原“公众互动”栏目进行了大刀阔斧的改革,不仅在视觉设计上重新定位,还将栏目改为“网上问政”,与秦楚网“网上市长热线”进行系统合并,两个平台并网运行,留言和回复在两网同时显示。“这样做不仅增加了网友的查看渠道,也减轻了我们的工作,避免了多平台重复运行、重复回复的麻烦。”市交通局的负责人张迎芳当年如是评价两网的系统合并。

如今,通过“网络问政”的形式



十堰政府网“网上问政”频道截图

表达诉求已成为十堰很多网民的习惯。他们关注网络,利用网络,习惯了通过网络提出自身的诉求,通过网络得到权威部门肯定的答复。张志超已不是一个个例,而是一种普遍现象。“现在遇到问题,第一反应是到网上求解。”一位有过“网上问政”经历的王姓个体经营户在初次尝到了甜头后便密切关注着周围的人和物,因为他知道,出现什么情况都可以去网上反映,寻求解决办法。

“网络问政”带来的压力

从留言内容看,网民对城市建设、社会保障、交通出行、教育等民生方面的诉求热度从未减退,市公安局、市公交公司、市住建委等单位每月留言常常居高不下,位列留言榜单前几位。29岁的市公安局警令部民警杨全力在2010年刚刚接手处理市公安局的诉求时表示“压力很大”,因为大量网络诉求的压力并不会因为自己长期从事办公室工作,组织协调能力强、对网络熟悉的自身优势而化解,“害怕回复不好,网友不满意,害怕工作推进中遇

到制度障碍”。在最初的那段日子,处理完当天的留言内容后,杨全力总会长舒一口气。实际上,市公安局的留言处理体系要复杂得多,杨全力每天上班第一件事就是登录系统查看留言,按照留言内容,利用内部网络分发至相应的公安系统单位处理,交警支队、治安支队、刑侦支队成为留言的主要去向。

“留言的接收、转办、办理、回复是有严格的流程,公安系统有将近20人直接涉及问题的处理与回复,每月在公安局内部网络上还会通报回复情况。”杨全力说,局领导对这项工作相当重视,有时会亲自查看,尤其是群众投诉质疑的内容。这让所有人感觉压力大,做不好的话实在对不起自己。

市公安局营运质量管理部部长陈波也有同感,处理网上诉求还需要小心翼翼,讲究方式和方法。所有投递到公交公司的诉求都会按照内容分发至3个公交分公司或主要负责部门,由9个人组成的团队协同配合处理诉求。此前11路公交延伸,7路公交改线都是在条件允许的情况下参考网友的建议做出的改

进。

“网友们经常对公交站点、公交线路、公交服务等方面提出建议。由于客观因素限制,一些公交站点无法立即延伸,一些线路近期无法开设,确实很让人头疼,除了做解释性工作,我们也在积极向上争取有利的条件。毕竟公交这个行业就是为老百姓服务的,有时换位思考一下,网民提建议的初衷是好的。”陈波对于搞好服务的理解是深刻的,对于网友的投诉也是慎重对待的。“对投诉公交司机的内容,我们会第一时间根据线索调出监控录像核实,查证属实的轻则批评教育,重则罚款停班。”对网上怀疑对司机的处罚只是敷衍性的回复,陈波予以否认;对网络上出现的表扬公交司机拾金不昧或夸赞服务好的内容,陈波说,看到这些,所有的努力都值得了。

督察通报的威慑力

数据显示,目前秦楚网“网上市长热线”和十堰政府网“网上问政”浏览量综合日均超过18000次,日均留言60余条,月均回复率可达

95%以上,并且多家单位每月保持100%的回复率。然而这一系列的数字并非从一开始就如此乐观。2010年,虽然十堰政府网对各单位回复情况经常加以提醒督促,但回复情况只能算是差强人意,回复质量良莠不齐。

2011年1月27日事情有了转机。

那天市长周霁来到秦楚网视察,其间特意询问了十堰政府网的工作,尤其是“网上问政”的回复情况。在看到部分单位没有及时回复网民的提问时,周霁要求,市政府督查室要把网民的诉求分门别类进行整理,回复情况一个月通报一次,直接发到相关单位“一把手”手中。

2011年2月12日,由十堰市政府督查室核定的第一期关于“网上问政”运行情况通报应运而生,此后,每个月督察通报都会准时送到各上线单位手中,其中对回复的时间和数量提出了明确要求。

通报发出后不久,各单位的回复情况有了明显改观,虽然在回复质量上有待改进,但在回复时效上较此前有了明显的提速,十堰政府网的工作人员感受颇深。

网络发言人的期待

每个单位负责处理网络诉求的负责人其实有特殊的称呼,叫“网络发言人”。秦楚网早在2008年率先提出“网络发言人”概念,并通过市委宣传部外宣办发文推行“网络发言人”制度。

面对市公安局诉求中不断重复的咨询,市公安局网络发言人杨全力说,他们已将市民最常咨询的问题归纳汇总,分门别类地放在市公安局网站上供查阅,“建议网友先查看这一系列的资料,有不明白的问题再来咨询,这样效率更高些”。市公交公司网络发言人陈波建议,网友在投诉公交服务质量方面能提供详细线索,例如公交车牌号、有效联系电话等,这样才能准确定位查找核实,也希望网友能客观、理性地看待问题,多多换位思考。

对于网络发言人的培训工作,秦楚网编辑部也是多次谋划。据了解,秦楚网计划在下半年开展一次网络发言人培训,主要规范回复时间和回复技巧,让所有的发言公开、规范、有效。

记者 杨丹

全国网媒聚焦武当山摄影和游记大赛活动启事

全国各地市新闻网站:

2011年第四届中国地市网盟年会8月2日—5日在湖北十堰武当山召开。为了放大本次年会的成果,激发全国网络媒体的代表积极宣传推介武当山,经与武当山特区管委会研究,决定开展“全国网媒聚焦武当山摄影及游记大赛”活动。现将具体方案通知如下:

- 一、活动时间:2011年8月6日至10月6日。
- 二、参赛对象:本次与会嘉宾和

代表及全国网络媒体推荐的网友作品。

三、作品类别

- 1、摄影类:必须以武当山为主题的摄影作品,非武当山的摄影图片不能参加评奖;
- 2、游记类:必须是在武当山游览时的所思所悟所闻所见随笔或游记,非武当山的内容不能参加评奖。

四、参赛要求

- 1、必须是已经发表在当地报纸、网站上的作品;

- 2、必须达到一定的浏览量;
- 3、要有社会反响,即要有网友大量跟贴评论;

- 4、参赛作品必须在2011年10月10日前,传给秦楚网。

五、奖项设置

- 1、摄影类作品设一等奖1名,奖金5000元;二等奖3名,奖金各3000元;三等奖6名,奖金各1000元。

- 2、游记类作品设一等奖1名,奖金5000元;二等奖3名,奖金各

- 2000元;三等奖6名,奖金各1000元。

- 六、评奖时间:2011年10月7日至17日,组织有关专家评选,10月18日至27日网上公示,10月30日前公布评奖结果并邮寄奖金及证书。

- 七、评委组成:届时由武当山特区主要领导、武当山特区宣传部领导、十堰日报社领导、十堰市文联及媒体资深记者编辑组成。

- 八、参赛方式

- 1、所有参赛作品,由作者将作品通过电子邮件方式发送到秦楚网(邮箱 qc10yan@163.com),包括发表的时间、发表位置、作品浏览次数、网友跟贴量、社会反响及网址等;

- 2、秦楚网负责建立全国网络聚焦武当山摄影及游记大赛专题,在专题上对参赛作品进行展示。

秦楚网联系人:黄宇坤,电话:0719-8208110,QQ:598126。

秦楚网编辑部
2011年8月1日

十堰市教育局热烈祝贺秦楚网建网五周年!

十堰市住房和城乡建设委员会热烈祝贺秦楚网建网五周年!