

欢迎搭乘 民心专列 四位一体 解决群众诉求



记者 孙文静

这是一辆开往群众心间的民情直通车,列车上有4位 乘务员 专门替 乘客 排忧解难,它们分别是 瑞网议事厅、阳光行动·局长在线、81890热线 和 纠风在线,竭诚欢迎广大群众搭乘这辆 民心专列。

瑞网议事厅： 四种方式来问政

运用互联网将网络问政平台wap网页、手机终端(APP)、微信、微博打通,实现“同步提问、同步显示”,我市成为浙江省首个尝试全媒体网络问政的县级市,瑞网议事厅网络问政平台实现政府职能部门与民众互动“零距离”。

“瑞网议事厅”作为我市着力打造的网络问政平台,自2011年7月1日推出至今已运行两年多,在创新社会管理、疏导网上舆情、提升政府公信力等方面发挥了积极作用,包括各镇街功能区在内的68个部门和单位及时回复、处理网友提出的6000多个投诉、咨询和建议,真正做到了知民意、解民忧、汇民智、聚民心。

2012年4月,瑞安日报改版,把瑞网议事厅作为一个重点项目,开设了《议事厅》版面,每周3个版面,关注网友最关心的问题。

瑞网议事厅还率先全省之先,推出微信公众号、苹果iPhone客户端、安卓手机客户端,将“瑞网议事厅”搬上手机,打造“指尖问政”,68个入驻部门微距离为市民解答疑问。

去年,瑞网议事厅受理网友投诉咨询建议4597条,管理员审核后交由有关部门答复办理的有3136条,其中99.62%得到回复。在已回复处理的问题中:投诉1106条,占35.4%;咨询1588条,占50.8%;建议430条,占13.8%。

市民可登录瑞安网(<http://www.66ruian.com/>),点击右侧栏目“瑞网议事厅”中的“我要提问”按钮直接提问;也可点击“网民提问”或“用户登录”按钮,登录后提问。



阳光行动·局长在线:一把手亲自来答疑

阳光行动·局长在线由市纪委(监察局)、市委组织部、市委宣传部、市广播电视台、瑞安日报社主办,自2007年开播以来,一直深得民心。

今年节目将邀请市级相关部门单位共25家一把手做客广播直播间,倾听群众关心和反映的热点、难点问题,为群众排忧解难。节目每期的上线单位会提前一周在瑞安广电网、云江论坛、瑞网廉政网站上公布主题。

去年,阳光行动·局长在线共受理和处理群众咨询、投诉和建议等423件,均

在一周内回复,并在网站上公布处理结果,并针对14个热点难点问题,进行跟踪报道,满意率达97.8%。

该节目直播时间:每周三上午10:00-11:00;重播时间:每周五晚上20:00-21:00。广大市民可以通过广播调频91.0,或登录瑞安广电网(www.rabtv.cn)收听,也可以通过拨打热线电话(65834411、65834422)、发送短信(编辑数字129加短信内容发送到106277779),登录瑞安广电网、瑞安日报报网论坛(bbs.rarb.cn)留言,通过新浪微博“@



清廉瑞安”、微信公共帐号“瑞安电台”和“清廉瑞安”等方式参与互动。

81890 社会服务中心: 热线政府来搭桥

一个号码,一条热线,一头连着百姓,一头连着企业,中间搭桥牵线的是政府,百姓足不出户便可享受便民服务。

81890是“拨一拨就灵”的谐音,2012年9月26日正式开通,是温州首个集生活服务、政策咨询、投诉求助、意见建议四位一体的纯公益服务平台,由政府提供公共运作成本,通过热线电话81890000(移动手机可直接拨打81890),为市民、企业提供全方位信息中介服务。

81890受理员说:“81890就像代表政府的服务员,我们要把服务做好、做到

位,让全市人民享受更为优质便捷的服务。”

伴随着服务扩容,81890受话量也不断增加,现已超6.96万个,日均受话量达170多个,其中生活服务类占18%,政策咨询类占35%,投诉求助类占46%,意见建议类占1%,办结率100%,生活服务满意率98%以上。服务项目已从最初的10个大项25个小项拓展至17个大项129个小项,加盟企业也从最初的60家增加至200多家,服务区域则在主城区5个街道的基础上,扩大到全市范围。



瑞安市81890社会服务中心
The Ruian 81890 Social Service Centre

纠风在线:不正之风我来受理

遭遇推诿扯皮、吃拿卡要等部门行业不正之风“投诉无门”?“温州纠风在线”网络平台(www.wzjfx.com)帮你解决。去年8月,“温州纠风在线”正式开通,瑞安平台同时上线,我市共有24个上线单位,对群众投诉的政风行风问题第一时间回应、处置、反馈。

受理群众投诉不正之风问题是“温州纠风在线”网络平台的主要功能之

一。接到群众投诉后,“温州纠风在线”的办理程序依次为:受理、办理与反馈、督办和归档。被投诉单位3个工作日内做出是否受理的决定,简单件10个工作日内办结,复杂件最迟20个工作日内办结。群众可以根据自己所投诉问题的办理情况,给被投诉单位“好评”或“差评”。

据了解,我市还将“温州纠风在线”



瑞安平台投诉件的办理情况纳入市级部门政风行风民主评议考核,对严重处置不力的单位将按照《温州市纠风工作责任追究暂行办法》问责。

2014年 阳光行动·局长在线 活动上线单位安排表

上线时间	单位	上线时间	单位	上线时间	单位	上线时间	单位
4月23日	市新居民服务管理局	7月23日	市质量技术监督局	6月4日	市安监局	9月3日	市风景旅游管理局
4月30日	市水利局	7月30日	市公安局	6月11日	市农林局	9月10日	市人力社保局
5月7日	市公安局交警大队	8月6日	市民政局	6月18日	市教育局	9月17日	市市政园林局
5月14日	市国税局	8月13日	市交通运输局	6月25日	市海洋与渔业局	9月24日	市住建局
5月21日	市国土资源局	8月20日	市农办(市扶贫办)	7月2日	温州医学院附属第三医院(市人民医院)	10月8日	市市场监督管理局
5月28日	市残联	8月27日	市财政地税局	7月9日	市供电局	10月15日	市卫生局
				7月16日	市环保局		