

“现在网络影响力很大,遇到突发事件或了解到群众关切的热点时,我们必须第一时间发出声音,正确引导。”会办中心舆情室主任蒋松华说。

从被动“应”到主动“搜”,这是象山成立网络民情会办中心的动因之一,也是政府职能从被动管理向主动服务转变的具体表现。

去年5月初,一位网友在象山港论坛发帖反映:象山剧院有人打着老年人健康讲座的幌子推销保健品,不少老人受骗上当。看到帖子后,会办中心立即牵头召开由工商、公安、食品药品监督等部门参与的会议,决定开展多部门联合整治行动。行动中,工商部门确认讲座者身份虚假,并据此对涉嫌骗取老年人钱财的当事人依法予以行政处罚。

按收集信息的类别、发展趋势及影响范围,会办中心根据信息的危急程度作出红、橙、蓝三级预警,同时邀请群众提出处理意见建议,进行综合研判,及时处理,提高政府部门民主科学决策水平。目前,通过舆情信息监测平台,共收集群众意见建议600余条,其中一些涉及城市建设管理、海洋环境保护、社会矛盾调处和基层组织建设等的意见建议被采纳。

“网上声音是多元的,有时候网络投诉与举报事实不相符合,这就需要我们及时引导掌控舆情,还原事实真相。”蒋松华说。

去年初,定塘镇有一妇女实名发帖举报,说她老公不幸触电死亡,供电局赔偿40多万元,她一分钱也没拿到,全让村干部贪污了。此事在网上引发了轩然大波,网民们纷纷跟帖,指责村干部丧尽天良。会办中心舆情室工作人员看到后立即与镇政府联系,成立调查组,发现反映内容与事实完全不符,村干部尽义务帮助索赔,未拿一

分钱。调查表明,发帖人因琐事与村干部闹矛盾,便瞎编了这个故事,让村干部“丢脸”。当调查结论及相关证据在网上公布后,舆论立即扭转过来,发帖人在网上做了公开道歉。

督办严厉,部门不敢懈怠

服务态度好、办事效率高,这是群众对会办中心的好评。

督办严厉,不敢懈怠,这是行政部门对会办中心的评价。

“必须建立严格的督办机制,才能推动矛盾纠纷和问题的解决。”李关定说。

会办中心实行督办会办和自办机制,规定各单位接到转办件后,必须在24小时内对投诉作出回应,2个工作日内完成资讯类问题的办理,7-10个工作日内完成投诉举报类问题的办理。对情况较复杂、问题较严重的投诉案件,由会办中心发督办通知书予以督办,对网民热议和社会反映的热点

问题,开展记者“阳光行动”,由记者跟踪报道督查办理。对涉及多个职能部门职责的投诉件,由会办中心牵头召集相关职能部门会商会办。对投诉人要求保密、涉嫌违纪违法或办理结果群众极不满意的投诉件,由会办中心直接查办。

会办中心还建立了投诉回访制度,征求投诉人对办理结果的意见,并给予打分评价。对群众不满意的,要求经承办单位立即整改,或发出督办通知书予以督办。对超期受理、办理和答复的,根据超出时限分别给予蓝、黄、红三色警告。

象山县县长电话受理办公室主任、会办中心办理部副主任蔡益群说:“以前县长值班电话虽然名头很大,但由于人员少又缺乏必要的授权和操作细则,一些具体问题不容易解决。现在整个会办中心有20多个人,不仅可以转办、督办,必要时还可牵头几个部门一起会办,一竿子插到底,有效改变了部门间的相互推诿扯皮现象。”

专家点评

朱春奎
复旦大学国际关系与公共事务学院教授

象山网络民情会办中心创新管理体制,构建“一站式”平台,解决了多头投诉、多头办理、多头答复等难题,完善运行机制,实行一体化管理,完善优化了舆情收集处置、投诉受理办理流程;拓展工作领域,提供全方位服务,做到民情主动“搜”、民意主动“引”、民声主动“应”、民事主动“办”。这是政府与群众沟通的良好平台,是政府解决群众诉求、提高行政效率、加强和创新社会管理的一项富有成效的举措。

