

问责相关部门，督查整改民众反映

## 直面问题 “@问政银川”很犀利

本报记者 朱磊

### 核心阅读

政务微博渐成趋势，办得有好有坏。“@问政银川”在众多政务微博中很亮眼、有个性：它将数百市直部门整合，2013 年以来办结网民关注事项 12115 件，办结率 93%；此外它还直接在微博平台问责相关部门，通过媒体给予监督。政府如何用好网络？银川问政微博给我们哪些启示？

### 沟通无障碍

回应迅速，今年办结 12115 件事项，办结率达 93%

“对您@问政银川的问题，本微博在工作时间 1 小时内、节假日休息时间 8 小时内，有呼必应！”这是银川市微博平台“@问政银川”给出的承诺。

在这个平台背后，活跃的是周鹏、徐刚、应佳三人团队。微博平台几乎全天都要有人盯着，工作时间从每天早上 9 点到下午 5 点 30 分，晚上 6 点到凌晨 3 点。

三人中，除应佳是专职外，老周和老徐还要负责实地督查整改等工作，这个挂在市委督查室名下的办公平台，可能是整个市委大楼里信息处理量最多的地方。“不仅仅是正常的上下班时间，任何时候，我们都必须保持手机网络信号畅通，更新微博信息。”周鹏说。他们的信息工作，全部与网民诉求有关。

2013 年，银川市全面推开旧城改造和棚户区拆迁。3 月，唐徕小区网民集体向“@问政银川”反映，“部分老旧小区房屋拆迁后势必增加居住面积，单元房屋所有人都是工厂退休职工，工资低，无力承担拆迁后所增面积的费用，银行不给退休人员贷款，请政府出台政策，由其子女贷款后购买拆迁返还房。”3 月 15 日，“@问政银川”整理网民建议反映给各级领导，3 月 18 日，银川市委主要领导批示给分管部门，银川市政府按照政策迅速给予答复解决，并@发帖网友。

微博管理员汇总信息反映给市主要领导，领导批示给分管部门，分管部门办结后反馈给领导和微博平台，及时网上答复，这种线上线下的及时互动，是“@问政银川”的经典流程。“通常时间不会超过 3 天，很多都是当天批示，当天办结。”徐刚坦言。

另一方面，“@问政银川”又成为政府获悉民意，迅速决策的关键平台。“此次旧城改造，大量网民在问政银川平台进行交流。我们通过信息梳理，发现有居民擅自将居住房改成门面房等情况，反映给领导和相关部门，让政府掌握舆情民意。比如在三个区全部设立拆迁微博，就地进行政策解答。”徐刚说。

网友高评价的背后有着数据支撑，“@问政银川”仅 2012 年度就受理事项总计 15781 件，办结 14046 件，全年平均办结率为 89%。今年以来，总计 13070 件，办结 12115 件，办结率 93%。其中受理解决的问题绝大多数都是老百姓最关心、最现实的切身利益问题。

### 问责动真格

曾被冠以“最犀利”的政务微博，固定粉丝 33 万余人，统合 500 余家党务政务微博

2011 年 7 月底，银川市对政务微博系统进行梳理和划分。“@问政银川”应运而生，与专门负责发布最新重大信息、政务要闻的“@微博银川”成为银川市两大政务微博主体。对政府部门，它将目前全市 500 余家党务政务微博统合，转办督办网友诉求，形成市、县区、乡镇三级政务微博平台组织体系和水、电、暖、燃气、公交等关系民生的公共服务体系。它已有固定粉丝 33 万

余人，每天转办、督办群众合理诉求近 70 件。

徐刚介绍，为了统一各部门领导和工作人员的认识，让大家重视微博问政，“@问政银川”表现出难得的个性：直接在微博平台问责相关部门，通过媒体给予监督，利用督查室权限进行督查整改……一系列举措曾被网友冠以“最犀利”的政务微博。直到现在，这种个性仍然分明。“就是上了微博的帖子，说明你工作不到位，我们坚决不删帖！”

2011 年 10 月 25 日，“@问政银川”对 19 家官方微博点名通报，原因是这些单位连续 7 个工作日没有更新内容。“@问政银川”积极会同效能部门进行深入查处，对责任单位进行通报批评。

2012 年 2 月 2 日，一些银川网友反映，他们于 2011 年底向“@银川物业”投诉的供暖问题，今年 2 月仍然未见回复。部分网民批评“@银川物业”成了摆设。银川市委督查室要求银川市住房保障局就此事展开调查，最终对银川市物业办分管来信来访投诉工作的副主任和物业办投诉中心主任进行诫勉谈话，“@银川物业”微博管理员则被调离岗位。

这一年，《银川市党务政务网络平台管理暂行办法》出台，明确各级各部门在网络平台工作中存在的漏报瞒报谎报、推诿扯皮，公开信息不及时等行为，应按照《银川市党和国家机关及其工作人员不当行为问责办法》给予责任单位和责任人问责处理，情节严重的给予责任人党纪政纪处分。

“这也是种倒逼机制，倒逼我们及时回应，及时引导，在网络舆情上掌握主动。而事实证明，我们的这种重视，大有回报，让我们对于很多社会热点的处理更具备前瞻性。”银川市委常委、宣传部长王玮认为。

网络运营有心得

有态度、有承诺、有回馈为核心要素

据统计，截至 2013 年第一季度，仅新浪认证的政务微博已突破 7 万个，但在中国传媒大学媒介与公共事务研究院高级研究员侯锴看来：“这三年，政务微博发展很快，但优秀的政务微博仍然偏少。”

记者通过搜索发现，仍有相当数量政务微博为“聋哑”微博，甚至直接交给第三方插件，变成“僵尸”微博。而在宁夏，除银川以外的城市，几乎都未能建起略微成型的政务微博体系，更谈不上打通与融合。

对此，侯锴认为：“一方面是政府没有从内部理清机制，一旦有网友反映问题，便会互相推诿；另一方面，很多地方政务微博只有上边没有下边，而微博触角难以触到的地方，恰恰是各级社区、乡村民众需要解决问题的地方。这让微博的实际作用表现不大，关注度也就越来越低。”

而“@问政银川”恰好解决了这个问题。在最初便给予准确定位，确定了整个微博团队，专门管理人员及权限，通过制度化保障、领导支持多方面保证微博集群的运转。

随着运作的完善，在整个银川形成的微博问政之风也日趋成熟，全市各种关于政务微博的讲座与培训已成常态。各种“微访谈”、“微直播”应运而生。

“目前，我们正引入营销技术平台，强化反馈环节，让群众对于诉求答复情况从各部门服务态度、服务效率、服务质量三个指标在网上即时打分，进行排名。”市委副秘书长金永灵介绍说。

“我们称好的政务微博为‘三有微博’：有态度、有承诺、有回馈。其生命力在于互动，影响力在于关注民生、解决问题，只要政府有此诚意，银川的模式便可以复制。”侯锴总结道。

记者手记

请善待政务微博

“工欲善其事，必先利其器”。网络时代，政府必须善用微博等新媒体，才能逐步实现从单一网络发布到网络行政的转变。然而，随着主体数量的增多，不少政务微博却呈现“另类生态”：有的几个月更新不到一次，成为名符其实的摆设；有的则无关民生痛痒、哗众取宠地追逐高转发量、位次排名和粉丝数；还有的虽是定期发布，但却做官样文章，对网民诉求装聋作哑，敷衍了事……一言以蔽之，就是没把政务微博当个正事来做。

反观银川市的做法，证明网络时代用好微博，不仅能够解决群众问题，成为沟通政府与民众的良好渠道，还有助于政府及时掌握舆情动态。其成功关键，在于各级人员逐步重视，促其在起步之初进行良好定位。尽管粉丝数不过几十万人，却无碍其成为百姓表达诉求的重要渠道之一。

“微博问政”，首先必须了解微博，更要善待微博，因为这一渠道的背后，蕴含着诸多民意诉求。