

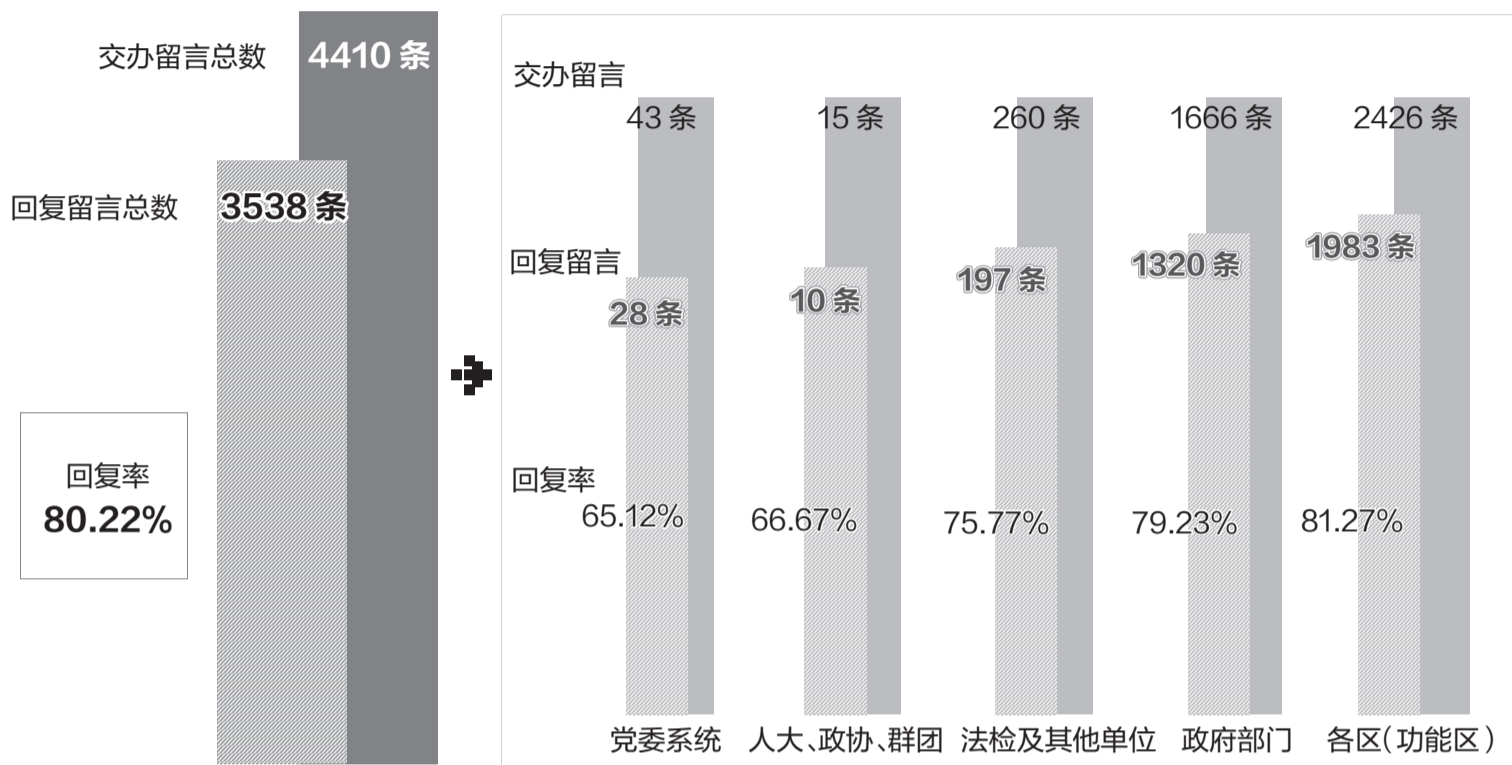
## 4410 条留言背后的数据分析

# 政府越来越会和网民打交道

4月28日,“武汉城市留言板”正式上线,116家单位在线驻守。5月11日,武汉成立“网上群众工作部”,将网民留言的回复办理上升为城市决策。“武汉城市留言板”成为“网上群众工作部”的网络入口。“武汉城市留言板”上线21天来,截至昨日18时,共交办4410条留言,平均每天交办210条;3538条留言得到回复或提前回复,回复率超八成。

### 1 政府回复有效率有温度

长江日报记者梳理发现,政府工作人员越来越会和网民打交道,不仅及时回复办理,互动交流也多充满温度和情感。



**关键词 效率** 很多网民第二次留言称“想不到”,相关部门的回复及处理速度让网民惊喜,留言当天收到回复的效率更令网民称赞。

一位网友5月6日留言:昨天反映花桥一村公交站知音超市久贴封条未拆迁,影响城市形象的问题,当天就有江岸城管委的工作人员打电话解释原因,真的是民之所呼必有所应!

**关键词 耐心** 根据“武汉城市留言板”规则,各相关部门只需通过网络回复网民,但很多部门都对网民进行了电话沟通,并上门解答疑难、宣介政策。

一位网友5月10日留言:抱着试试看的态度在“武汉城市留言板”反映“房屋漏水,如何解决”的问题,没多久,就有房管局物业科工作人员联系我,当天下午上门核实情况,同时对如何申请维修基金的流程作了详细解答,临走还给了一份参考资料。

**关键词 温度** 很多部门回复大都使用百姓能看懂的大白话,平易明了,回复中有态度、有温度、有回应、有情感,像在对自己朋友或亲人说话。

一位网民向市教育局咨询:北京户口如何在武汉上学,相关工作人员细致解答,并附上相关科室电话,回复末尾还祝福网民“在武汉工作顺利、学习进步、生活开心”。

**关键词 负责** 一些网民因不熟悉政府相关部门的具体职责,没将问题留言给对应的部门,收到留言的部门没有无视或推诿,而是告知其诉求部门。

一位网友5月5日留言:反映汤逊湖站下面花坛中垃圾问题,虽不属于江夏区管辖,但还是及时回复,这种作风好,点个赞!

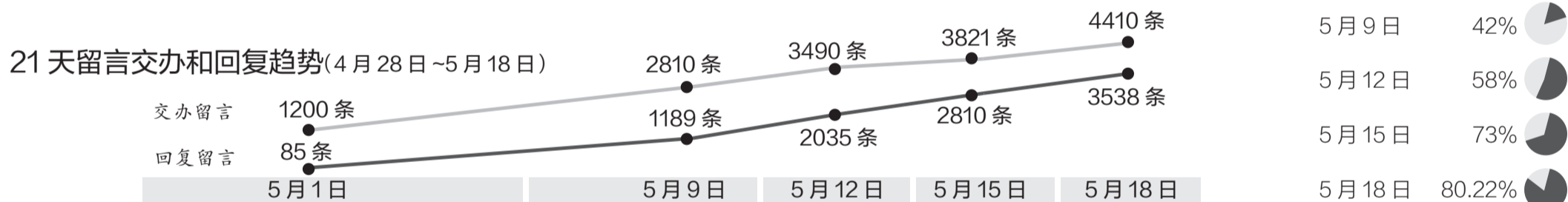
**关键词 服务** 一个网民的问题往往不只涉及一个部门,当接到涉及多部门的网民留言,相关部门工作人员省去了网民跑腿的麻烦,主动与其他部门协同处理,及时回复网民。

一位网友5月5日留言:武汉城市管理粗放现象亟待改变,比如车辆随意停放、公交车站旁垃圾站异味扑鼻,附上图片希望能引起有关部门关注。

市城管委5月16日回复:上述问题涉及市城建委、市园林局、市公安交管局、市供电局、市电信局、市城管委环卫处和综合处。上述问题在整改基础上已制定了工作方案,今后会加强日常维护。

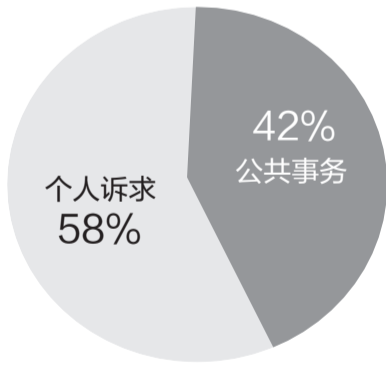
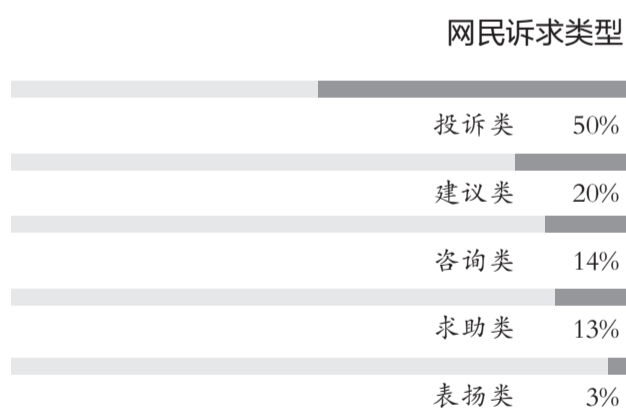
### 2 留言回复率折射行政效率提升

本月初,“武汉城市留言板”日均收到数百条留言,回复率从个位数逐渐攀升,昨日已达到80.22%。这显示政府各单位对网民留言的重视度和效率都在提升。

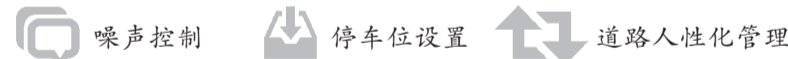


### 3 网民关注逐步转向公共事务

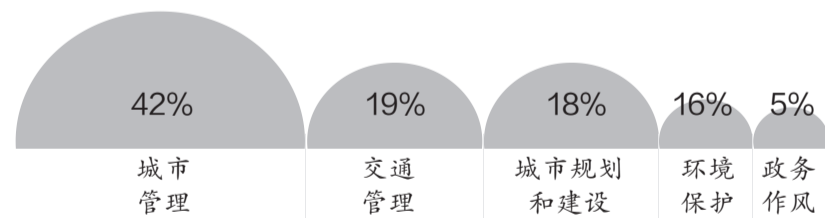
统计发现,公共事务正逐渐成为网民留言关切的领域,网民最关心城市管理,城市道路、交通建设次之。对于城市管理,网民期待更精细化人性化。



网民建言城市管理 3 大高频词

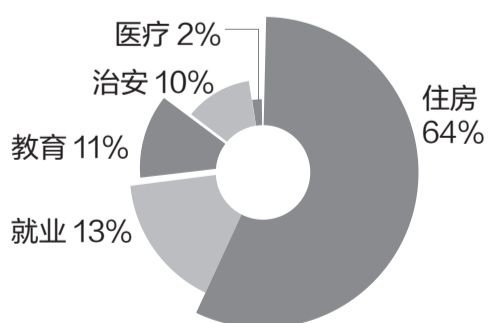


网民关注的公共事务



### 4 基本民生是老百姓最急最盼

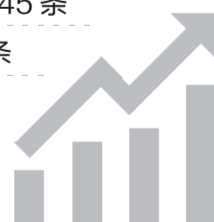
网民最关注  
住房  
就业  
教育



统计发现,住房、就业、教育是网民最关心的问题,其中住房相关问题占比超六成。可见,基本民生仍是老百姓“痛点”所在,也应该成为政府施政重点。

收到留言最多的5个部门

- 市住房保障和房管局 345条
- 市国土资源和规划局 160条
- 市城管委 135条
- 市交通运输委 135条
- 市教育局 110条



网友点赞

## 厉害了,我的“留言”

- @ 暮鼓晨钟 32:城市留言板,效率在武汉! 回复群众事,合规立马办! 敢为全国先,必须点个赞!
- @ 葡发如:网民留言增加了干部和群众之间的沟通。
- @ 风景:“留言”厉害了,有回音,有行动。几天前“留言”里反映乱摆摊设点现象,不久就得到整治,每天有城管专人在值班。
- @ TIM 坐标:工作人员语气谦和温暖,明显感觉到受理单位对留言内容的重视,请保持。
- @ 匿名网友:在当前信息环境下,运用网络架起政府与群众的交流平台,体民心,办实事,惠民众,及时高效解决了群众的疾苦。
- @ 耳轮:网上听意见,网下快整改,派人来驻守,定期要评查,机制科学合理,我估计效果会很好。