



一条留言解决 1 年多的生活难题

网民送感谢信点赞武汉城市留言板“有用好用”

记者汪洋 杨荣峰 齐云

“真有用,很好用,确实没想到,原来是这样一个不一样的政务平台。”12日,水岸星城小区居民孙女士将一封千余字感谢信送到武汉市网上群众工作部长江网武汉城市留言板,感谢帮她解决了一件生活难题,也频频点赞武汉城市留言板的高效、便捷。

11日,央视新闻播出评论员文章《政务APP使用难 问题在线上 症结在线下》,就央视报道的大量政务APP使用难现象指出,信息时代,群众更多从移动互联网获取信息,通过智能手机联络沟通,办理事情。既然群众在互联网上,我们的党委政府就应当把互联网作为服务群众的重要窗口。“假若政务APP既不能帮群众办事,又不能给群众反馈,只是网上的僵尸,这样的APP或许就没有存在的必要了。”

作为武汉市网上群众工作部的网络受理平台,扫下二维码,即进入长江网武汉城市留言板,随时随地可留言反映问题,诉求公开直达110多家办理单位,网上可便捷查询办理进度,交办、办完时还有短信提醒,可公开评价满意度,还能经常与办理单位实时互动。记者梳理发现,运行9个多月的市网上群众工作部长江网武汉城市留言板,因为“有用、好用”已成为不少群众反映问题的习惯选择。

投诉,高效办

12日,孙女士告诉记者,她家住武昌区水岸星城小区,2016年,邻居将两户相邻的公共设备平台改建成了自家晾晒平台,上面放置洗衣机并修建水槽,擅自改变房屋外墙,造成自己一家人无法正常居住,家里老人被迫搬回老家。向物业反映了一年多无果。上个月8日留言求助,让她没想到的是,“获得了极快的反馈”。

收到留言后,武昌区城管局徐家棚中队于次日指派专人负责,上门向违建邻居下达整改通知书,并多次协调跟进,最终对邻居违建设施实施了拆除。孙女士高兴地说:“我们‘有家难归’的困境终于解决,这个春节,一家人可以幸福团聚了。”

建议,认真应

同样感到“有用”的还有网民郭先生。去年5月,他留言提了个建议,对黄陂区的交通规划写了些自己的想法,并整理绘制成了一张表格。“留言后就没再去想了,未料获黄陂区交通运输局邀请面谈。”郭先生说,因出差频繁,受邀后一直抽不出时间赴约,黄陂区交通运输局很有诚意,前后邀请了三次。“说出去的话,有人听,还很认真,这让我没想到,也很感动。”

12日,提起这条留言,黄陂区交通运输局办公室相关负责人王女士依然印象深刻。她说,收到郭先生留言后,交通运输局重点工程前期办公室非常重视,想和郭先生当面聊一聊,一来是想和他进行专业性的交流和

沟通,“看得出来,郭先生是交通规划方面的老前辈”;二来,也想就无法采纳的那一部分建议进行解释,也不枉郭先生如此费心费力关注黄陂的交通建设。

不满意,严格督

近日,彭先生等市民发现,封闭了一个月的中法友谊大桥恢复通车了,他终于又可以在家门口乘坐101路公交车过大桥上班了。

1月7日凌晨,中法友谊大桥上发生一起交通事故,撞坏了桥面上一段10多米长的栏杆。为了方便抢修,工作人员临时封闭了大桥。由于久不见恢复,十余位市民投诉,当看到回复中承诺的通车时间没实现,便公开打分:“不满意。”

根据市网上群众工作部的督办机制,对于群众不满意事项,交由第二批16个基层作风巡查组“108将”核查督办。

“当即启动了督办。”2月12日,第二批第八基层作风巡查组负责人告诉记者,他们组织蔡甸区交通局、公安局、公路局召开督办会,了解到,发生事故的桥面坡度较大,因天气寒冷,路面冰冻,给维修施工带来了难度。于是召集各部门现场办公,商议确定施工方案,2月7日施工完毕,恢复了通车。“群众不满意的,我们就紧盯,督促把事办好,为百姓排忧解难。”

诉求直达,不周转

而对于更多的网民来说,有些问题当天反映当天就看到成效。12日,家住武昌的网



为了让中法友谊大桥尽快恢复通车,让群众满意,第二批基层作风巡查组第八组召集相关部门现场办公

民江先生告诉记者,他最喜欢的是网上留言诉求一键直达,部门在线接单回应。

江先生说,1月10日中午12时,他回家吃饭,发现楼下井盖松动产生噪音,随手就上网留了言,“哪知1点钟,饭还没吃完,就接到了水务集团工作人员的电话。”对方核实了一下地址后,就表示会立即动身赶过来维修。

下午2时,江先生出门时发现,那个松动井盖已经围了三四个工作人员。下午4时便发现井盖已经修好,并加铺了垫圈,不再有噪音了。“吃饭前留的言,饭还没吃完,维修人员就动身了。这个平台很好用,简洁不用跳转,诉求不绕弯。”

操作便捷,很友好

在50多岁的网民欧阳先生眼中,“操作便捷,到处都有入口”是武汉城市留言板的特质。欧阳是一名老武汉人,武汉发生的大事小事他都很关心。他有个习惯,每天早上醒来第一件事就是打开手机,通过长江日报APP、官方微信看新闻。“APP一打开,就是‘民有所呼 我有所应’8个字,很醒目,点击

“留言板”频道就能直接留言”。“我们50多岁的人无需指导,自己操作一遍就会了。”欧阳说,他多次通过武汉城市留言板反映问题提建议,有时要写长篇大论时也可以直接在电脑上登录。“随手拍的照片也能直接上传,输入查询码就可以知道办理进度,处处替使用者考虑,好用”。

实时互动,有温度

除了反映问题,不少网民还喜欢参与长江网武汉城市留言板“今天我值班”线上活动,与117个轮值单位实时在线互动。

12日,网民“金刚100”告诉记者,市公安局轮值当天,他在线反映,解放大道硠口路至艳阳天公交站停满了车辆,影响出行。市公安局很快跟帖回复:“您反映的问题我们将反馈给辖区交警大队现场核实并整治。”

一周后,“金刚100”下班回家路过此处,发现路面上的停车位标识线被清除了,还竖了禁停牌。这让他不禁感叹:“办理单位每天都在线,有些小疑问,一下子就能回应解决,我觉得很方便很好用,特别接地气。”

武汉城市留言板 春节为你守候

本报讯(记者汪洋)民有所呼,我有所应。春节假期将至,长江网武汉城市留言板将为你在线守候。有诉求,有建议,可通过长江网(<http://wsqgzb.cjn.cn/>)、长江日报APP、长江日报官方微信等一键反映。

这些事办好了

手机号被三辆车登记现已全部变更

网民:我的手机号码被注册到别人的车辆信息上去了,怎么办?

市公安局:经查有三辆车注册时登记了该网友的手机号。工作人员通过平台系统查询,目前已联系到以上三辆车的车主,并在对方都知晓的情况下,将武汉交管应用平台里登记的联系方式作变更处理。

工商局协调欧亚达商户免费退换货

网民:1月7日,我在汉口欧亚达斯高家具买了一个电视柜,上周到货后发现多处油漆刮伤,后来发现柜子竟然缺一个柜脚,而且底部一处柜脚螺丝洞口是损坏的,明显是质量问题,要求退货。

江汉区:江汉区接到留言后高度重视,经江汉区工商局第六工商所工作人员与商家电话联系,商家表示同意免费退换货。

已派队伍维修路面大坑

网民:园博园东桥正下方,三环路面有一个30—50厘米的坑洼,希望有关部门管管。

市城建委:城建委道路维修站立即进行了现场调查,并已安排维修队伍开展维修工作。

物业用高音喇叭催缴物业费被叫停

网民:近期,每天下午4点左右,高雄路中行宿舍的花莲物业有限公司就定时打开高音喇叭,反复播放催收2018年上半年物业费的通知,不堪其扰。

江岸区:社区立即联系该物业公司,宣传相关政策,让物业关闭广播,采取其他公告方式催缴物业费。

电信公司协调物业为用户换光猫

网民:2017年8月接入电信网络,不到半年断网无数次,最近更是无法接入网络。联系电信客服,也无法有效解决问题。

武汉电信公司:经核实,该小区属于物业公司通信部门进行维护,电信公司只能维修到小区机房,用户报障后物业维修人员上门检查用户线路正常,用户光猫开机时间较长挂死影响,重启光猫后恢复。电信公司与小区物业代维人员联系了解详情后,已协调为用户更换光猫。

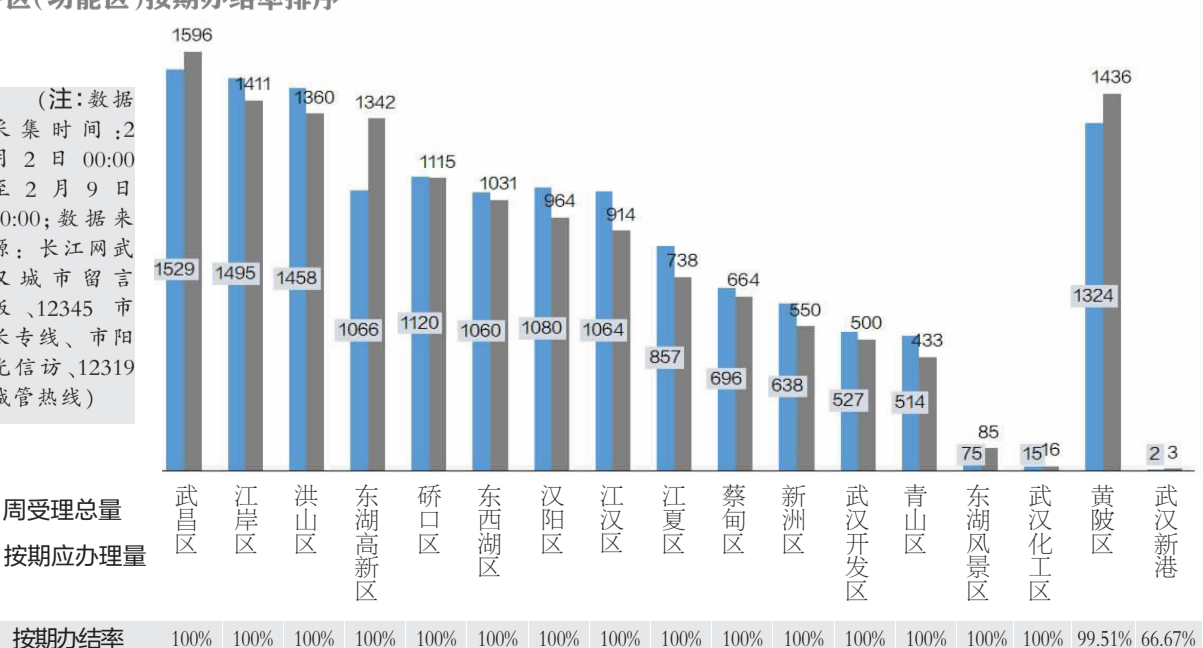
(记者杨荣峰 整理)

最新民情数据排名周报发布

11日,武汉市网上群众工作部发布新一期全市民情数据排名周报。2日00:00至9日00:00,武汉市主要民情收集平台(长江网武汉城市留言板、12345市长专线、市阳光信访、12319城管热线)受理相关投诉、建议、留言等共20523件。其中,社会服务、城市市容管理、交通管理、房屋土地受理总量位居前列。



各区(功能区)按期办结率排序



图表/刘岩 夏洋

部门和单位按期办结率排序

排序	部门和单位	周受理总量	按期应办量	按期办结率
1	武汉市自来水有限公司	1713	2591	100.00%
2	市交通运输委	727	582	100.00%
3	武汉供电公司	431	566	100.00%
4	市国土资源和规划局	50	239	100.00%
5	武汉地铁集团有限公司	141	223	100.00%
6	市城管委	103	219	100.00%
7	市天然气公司	157	215	100.00%
8	市住房保障和房屋管理局	137	138	100.00%
9	湖北广电网络武汉分公司	170	132	100.00%
10	市人力资源和社会保障局	130	131	100.00%
11	中国移动武汉分公司	213	124	100.00%
12	市公安局	139	116	100.00%
13	市城投集团有限公司	58	60	100.00%
14	市卫生计生委	59	57	100.00%
15	中国联通武汉分公司	41	51	100.00%
16	市城建委	83	46	100.00%
17	武汉住房公积金管理中心	30	39	100.00%
18	市国税局	57	35	100.00%
19	市民政局	24	33	100.00%
20	市教育局	19	29	100.00%
21	市路桥收费管理中心	27	27	100.00%
22	武汉工业控股集团有限公司	18	27	100.00%
23	武汉市中级人民法院	20	21	100.00%
24	中国电信武汉分公司	20	19	100.00%
25	市环保局	3	16	100.00%
26	长江日报报业集团	6	14	100.00%
27	中国铁塔武汉分公司	2	12	100.00%
28	省邮政公司武汉分公司	21	11	100.00%
29	市金融工作局	2	11	100.00%
30	市水务局	34	10	100.00%
31	市工商局	21	10	100.00%
32	市园林和林业局	25	9	100.00%
33	市通信管理局	10	7	100.00%
34	汉口银行	3	6	100.00%
35	市农委	0	6	100.00%
36	市司法局	8	5	100.00%
37	人行武汉分行营管部	7	5	100.00%
38	武汉地产开发投资集团有限公司	6	4	100.00%
39	市商务局	5	4	100.00%
40	市发改委	5	4	100.00%
41	市质量技术监督局	4	4	100.00%
42	市食品药品监督管理局	4	4	100.00%
43	市经信委	3	4	100.00%
44	武汉农村商业银行	10	3	100.00%
45	市文化局	6	3	100.00%
46	市地税局	4	3	100.00%
47	武汉国有资产经营有限公司	1	3	100.00%
48	团市委	0	2	100.00%
49	市公安消防局	0	2	100.00%
50	市园林绿化建设发展公司	0	2	100.00%
51	江汉大学	0	2	100.00%
52	市网信办	4	1	100.00%
53	市总工会	3	1	100.00%
54	市残联	2	1	100.00%
55	市政务服务中心管理办公室	1	1	100.00%
56	市安全生产监督管理局	1	1	100.00%
57	市民防办	1	1	100.00%
58	武汉市人民检察院	0	1	100.00%
59	中石化武汉分公司	0	1	100.00%
60	市科协	0	1	100.00%
61	市公安局交管局	120	250	98.40%
62	武汉铁路局	40	68	92.65%
63	市体育局	1	2	50.00%
64	市文联	0	1	0.00%
65	武汉出版集团公司	0	1	0.00%

(注:数据采集时间:2月2日00:00至2月9日00:00;数据来源:长江网武汉城市留言板、12345市长专线、市阳光信访、12319城管热线。市社科院等24家部门和单位的周受理量及按期应办量均为0,不一一列出;市国资委、武汉广播电视台、市旅游局、市财政局、市环投集团、市统计局、市编办、市科技局、市妇联、武汉老年大学等10家部门和单位因统计周期内无需按期办理事项,不详细列出。)