

The community of public opinion

民意社区

丁祖荣 主编

——芜湖市利用网络实行政府与市民互动

WuHu municipal government interacts
with the citizens on line

安徽人民出版社

民意社区

—— 芜湖市利用网络实行政府与市民互动

主 编：丁祖荣

副主编：马 军

周晓霞

张佩华

陈四清

安徽人民出版社

责任编辑:任 济 装帧设计:宋文岚

图书在版编目(CIP)数据

民意社区/丁祖荣主编. —合肥:安徽人民出版社,2005

ISBN 7-212-02764-2

I. 民... II. 丁... III. 电子政务—经验—芜湖市 IV. D675.43

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 139537 号

民意社区

——芜湖市利用网络与市民互动

丁祖荣 主编

出版发行:安徽人民出版社

地 址:合肥市金寨路 381 号九州大厦 邮编:230063

发 行 部:0551-2833066 0551-2833099(传真)

经 销:新华书店

制 版:合肥市中旭制版有限责任公司

印 刷:合肥华星印务有限公司

开 本:635×965 1/16 印张:22 字数:320 千字

版 次:2005 年 12 月第 1 版 2005 年 12 月第 1 次印刷

标准书号:ISBN 7-212-02764-2

定 价:29.00 元

印 数:00001-02000

本版图书凡印刷、装订错误可及时向承印厂调换



2005年11月16日上午10点整，随着芜湖市市长沈卫国在政府网站“市民心声”论坛将鼠标轻轻一点，芜湖市政府网站“市民心声”专栏已成功切换为“市民心声”网站，标志着芜湖“市民心声”网站正式开通。

芜湖市政府为实现依法行政和民主决策、科学决策，于2003年1月起在政府网站建立起专门的“市民心声”论坛，利用互联网“网”住广大市民的心声，搭建起政府与市民互动的“连心桥”，变“对上负责”为“对下负责”，对构建新形势下的“民意社区”做出了积极的探索和实践。

经过近三年来的运作，“市民心声”注册网民已达5.2万人，遍及全国各省及十几个国家和地区，栏目总访问量达1000多万人次，网友发言超过43万条，论坛正在向城市民意社区转化，成为芜湖政府倾听心声、了解民意、广纳民智、发现问题、解决问题的办公场所，以低行政成本实现社会效益最大化，为构建“和谐芜湖”做出了积极贡献。拥有独立域名的“市民心声”网站的开通，将会进一步扩大“市民心声”的品牌效应，吸引更多的群众参与进来，强化互动和执行效果。



市民心声

www.smxs.gov.cn

首页 全部文章 市民论坛 咨询投诉 督办反馈 城市管理 新闻督办 百姓话题 社区生活 乡土芜湖 通讯科技 情感码头 诗水区

热烈庆祝“市民心声”网开通...

今天是: 2005年11月15日 星期二

统计信息

当前在线	361人
今日发帖	109 篇
昨日发帖	476 篇

欢迎继续阅读

用户登录

用户名:

密码:

[新手上路手册](#)

站内分类搜索

关键词:

类型:

搜索2005年

常见问题解答

* 普通话考试为何必须参加培训吗?

* 房产证上可以有两个人的名字吗?

* 2006年会计职称考试时间为何时?

* 办个体营业执照收费是多少?

* 通过公务员考试进入芜湖的户口如何办理

[更多...](#)

推荐导读

- 五站折射芜湖市民的素质
- 以滨江大道改造为契机, 打造华东品牌船舶交易中心
- 《通信世界》总编项立刚将于11月19日来芜讲学
- 芜湖要建大剧院了, 都做些什么呢
- 2006“中国芜湖”网站形象设计大赛

市民论坛

[更多...](#)

- 解读芜湖“十一五”规划十大关键词 10:35
- 给九莲塔风景区的改造规划提两点建议 09:28
- 安徽黄山卷烟总厂? 09:16
- 芜湖房价, 可以敬散了 09:12
- 建议取消工商行政管理局——机构改革民间设想之一 08:46

最新回复

[更多...](#)

- 芜湖市公安局交警大队 回复: [公安] 骑摩托车不戴头盔, 应当受...
- 环保执法队 回复: [环保] 关于朱家桥码头海螺水泥厂的污染问题...
- 环保执法队 回复: [环保] 芜湖铲车噪音严重扰民
- 环保执法队 回复: [环保] 刺鼻油漆严重危害居民健康
- 南陵县信息办 回复: [南陵县] 为给南陵教师资格收费180元

最新发帖

[更多...](#)

- 咨询: [南陵县] 建哪!! 南陵厂西侧建设何时好? 09:39
- 百姓: 公务员、企业员工工资如何计算? 01:02
- 咨询: [马塘区] 区教委芜湖市潘塘中学的撤校对吗? 22:48
- 社区: 关于城市废物回收利用问题 22:19
- 社区: 到站请停车!!! 20:21

在线访谈

[更多...](#)

市教育局局长在线访谈实录

百姓服务区

[更多...](#)

- [网上投诉](#)
- [咨询反馈](#)
- [政务督办](#)

媒体聚焦

[更多...](#)

- 《互联网周刊》全国部分优秀政府门户网站点评
- 监察部副部长陈昌智: “市民心声”在全国都具有创新意义
- 《决策》执政为民 安徽省芜湖市政府与网络民意互动

工作动态

[更多...](#)

- 《市民心声网》定于11月16日开通

倾听民声 了解民意 广纳民智

www.smxs.gov.cn

城市管理

[咨询投诉](#) [督办反馈](#) [新闻督办](#) [市民论坛](#)

主题

- [镜湖区] 中二街状元坊占道经营严重 (走路不便的老人) 10:50
- 你认为芜湖市美吗? (小荷) 11:31
- [新芜区] 劳动新村一号路的违章搭建谁管? (晓露) 16:57
- [新芜区] 争创卫生城, 重中之重在管理! (Mystic_LJC) 19:34
- [鸠江区] 四合山冶炼新村的违法建设正在施工 (守法市民甲) 15:44
- 讲文明人人有责 改陋习从我做起——致市民朋友的一封信 (芜湖市市管局) 11:09
- 芜湖的马路识不冲洗呢? (任号吃吧) 00:59
- [镜湖区] 这里的卫生由谁管? (雷松) 10:14
- [新芜区] 姚天花园区8号楼、9号楼的油桶污染 (共同创建) 15:05
- [规划] 关于鸠江中江广场违法建设的举报 (zx_wxl) 22:57

社区生活

[通讯科技](#) [乡土芜湖](#) [情感码头](#) [百姓话题](#)

主题

- 景江东方的网友到此来聚聚 (志愿) 11:58
- 《媒体》九华中路道口设护栏 行人今后须走地下通道 (梧桐下的大兵) 11:40
- 少年富的老师为什么没有师德 (问渠) 11:39
- 单位不给职工交住房公积金的都进来啊 (房照就干净) 11:37
- 你挤公车吗? 进来说说。 (小吴) 11:29
- 天童山庄三期我挺担心 (安静的新) 11:14
- 香格里拉业主共筑于此, 创造和谐家园! (蝶儿) 10:38
- 天和和业主小聚 (家住四号楼) 09:01
- 好心的你在那 (说说是) 07:17
- 芜湖的“王米”都来聚聚吧! (秋水伊人) 00:34

目 录

市民心声 以民为本

——建设民意社区的探索和实践 1

第一章 创新文化 12

- 1.1 创新是一个城市兴旺发达的动力
——省委常委、市委书记詹夏来访谈录 12
- 1.2 让创新成为全市人民的共同价值取向
——市委副书记、市长沈卫国访谈录 16
- 1.3 创新是一个城市的灵魂——创新文化研讨记述 21
- 1.4 “创新文化”不可有“负担” 23
- 1.5 有多少失败可以宽容 24
- 1.6 我为东向发展出把力 26
- 1.7 创新贵在坚持不懈 27
- 1.8 “创新文化”需要百花齐放 28
- 1.9 “创新文化”的核心应该是观念创新 30
- 1.10 创新文化重在创新人才 31
- 1.11 论“崇尚创新”、“宽容失败”、“支持冒险”、“鼓励冒尖” 32

第二章 建言献策 36

- 2.1 逆向思维谈招商 36
- 2.2 芜湖离大口岸还有多远? 37
- 2.3 大话芜湖之东成西就 39
- 2.4 芜湖:融入“长三角” 民营经济应优先发展 41
- 2.5 芜湖出口加工区的优势分析和思路探讨 46

2.6	破解制约芜湖经济发展的软肋	50
2.7	问责风暴:当官变成高风险职业	54
2.8	遏制房价飙升,我给政府出“七招”	56
2.9	温州之痛与芜湖机会	58
2.10	漂洋过海来看你:消融的边界流动的人	67
2.11	市长两次痛陈背后蕴含着什么	70
2.12	“东向发展”“千亿芜湖”随想	72
2.13	为芜湖的批发市场感到惋惜	75
2.14	芜湖,不在沉默中暴发,就在沉默中沉沦	78
2.15	芜湖城市规划中的一些反思	85
2.16	说说我对芜湖铁画的一些感觉	86
2.17	“市民心声”最早 10 帖	88
2.18	“市民心声”2004 年度发展类最佳 10 帖	
第三章	在线访谈	94
3.1	市公安局在线访谈	94
3.2	市建委在线访谈	101
3.3	市卫生局在线访谈	112
3.4	市环保局在线访谈	121
3.5	市劳动和社会保障局在线访谈	129
3.6	市地方税务局在线访谈	142
3.7	市财政局在线访谈	151
3.8	市人事局在线访谈	159
第四章	回复与反馈	166
第五章	案 例	218
5.1	驾驶证年审风波	218
5.2	市民心声:为公交和乘客架桥	221

5.3 长宁路:悄悄变脸的背后	226
5.4 奇峰网友的一百条建议	230
5.5 “心声”热贴轰动江城	231
5.6 请网民到裕溪谋发展献计策	235
5.7 承载爱心,传递希望——心声网友捐助贫困小学	236
5.8 警心民情一线牵 公安局长作客“市民心声”	237
5.9 政府的参谋 民众的心声——网民为房产政策调整出招	239

第六章 专家评述 242

6.1 互联网表达百姓心声	242
6.2 像做媒体一样做论坛	243
6.3 电子政务≠电子衙门	244
6.4 “市民心声”栏目催生芜湖电子“政务”	246
6.5 部分优秀政府门户网站点评——注重沟通的“中国芜湖”	250
6.6 2004 年芜湖市政府网站建设获全省一等奖	251
6.7 2005 年芜湖市政府网站蝉联全省优秀政府网站一等奖	251
6.8 专家关注“市民心声”网开通	252

第七章 领导关怀 255

7.1 中共安徽省委领导对“市民心声”的批示	255
7.2 芜湖市市长沈卫国:与《互联网周刊》记者网上对话	256
7.3 监察部副部长陈昌智:“市民心声”在全国都具有创新意义	257
7.4 芜湖“市民心声”构建了政府与民间沟通的良性互动新机制	258

第八章 媒体关注 262

8.1 安徽省芜湖市搭建群众参政议政的“网上通道”	262
8.2 网上架起连心桥 芜湖市民心声通政府	263
8.3 芜湖电子政务:市长关注,网民踊跃	264
8.4 时评:搭建好群众参政议政的“网上通道”	265

8.5	群众吐心声 限时给回音	266
8.6	安徽芜湖:村民献策市长答谢	267
8.7	芜湖信息化:紧跟“长三角”步伐	268
8.8	“市民心声”建构网上民意社区	272
8.9	执政为民 安徽省芜湖政府与网络民意互动	274
8.10	芜湖政府网“市民心声”:洞开的民意之门	279
8.11	因特网上议政事——记芜湖市政府网站	283
8.12	多一些芜湖政府网站的市民心声	285
8.13	接受群众监督实行信息互动 芜湖开辟网上监督通道	287
8.14	构建“民意社区”的互动平台	287
第九章	年度报告	297
9.1	2005——创新的“政民互动”模式	297
9.2	2004——互动与执行	307
9.3	2003——联动	312
第十章	制度汇编	331
10.1	关于“市民心声”专栏与媒体联动的方案	331
10.2	关于开展市政府网站“在线访谈”有关事项的通知	333
10.3	关于开展市政府网站“市民心声”在线回复的通知	334
10.4	关于开辟市民论坛的通知	335
10.5	关于继续组织开展在线访谈活动的通知	337
10.6	关于加大对政府工作舆论监督力度的若干 规定(试行)的通知	338
附 录	中国地方政府创新奖(2005—2006 年度)入围项目	340
	芜湖简介	346
后 记		348

市民心声 以民为本

——建设民意社区的探索和实践

芜湖市政府秘书长 丁祖荣

芜湖位居全国百强和竞争力五十强,制度竞争力和政府管理竞争力居全省之首,全国前列。市政府网站“市民心声”的建立和发展可以反映出芜湖市政府在经济快速发展的同时,注重民生,建设理性政府。其核心是以民为本,尊重民意,畅通渠道,把倾听民意、关注民生作为工作的着力点和落脚点,实现政府和市民对社会的共同治理。我们意识到构建政民互动的民意社区不仅仅是政府亲和力的具体体现,而且是执政的必须,是做好民主决策、科学决策的基础。一个责任政府的任何治道变革,其路径必然是自听取民意始,至实现民意终。从2003年初在政府网站设立“市民心声”专栏,到2005年末建立芜湖“市民心声网”,市政府在沟通渠道互动机制建设上不断探索和实践,把民情、民风、民声和民间智慧转化成政府工作,并由此建立高层次的民主政治,满足现代政府的功能需求。

一、实施联动方案

2003年初,我们对“市民心声”这种政民互动样式作了分析。首先,让政府从主渠道之外获得一个掌握民风,民情,民声的新渠道。其次,这种带有论坛性质的东西蕴含着很多真知灼见,民间智慧,民间谋略都可以拿来为我所用,这是集中民智。其三,可以与纸质媒介结合起来。比如每年出一本年度报告,还可分专题出报告与本市各新闻媒体联动。最重要的是,市长和市政府部门负责人对网络有兴趣,一批有水平的网民参与热情很高,网站工作人员感觉很好,做事分寸把握得当,热爱这种行政方式,因此能够做起来和深入做下去。民间的声音可以唤醒沉闷枯燥的行政局面。不久,市政府相关部门进行研究,制作了一个联动的工作方案。这个方案是“市民心声”的一个重要起点。方案

对主旨,定位,特色,互动方式,特别是对督办作了明确要求。“市民心声”创办伊始,一些没有网络设施的市民通过各种方式表达参与愿望。2003年5月起,开始实施报纸、电台、电视台等媒体联动。一是在《芜湖日报》、《大江晚报》设置“每周摘编”版面,刊登精彩帖文与报刊读者互动;二是每次部门在线访谈活动前一周,通过日报、电视新闻等进行提前公告,吸引更多市民参与,拓宽群众监督面;三是在黄金时间段,通过电视台播放“市民心声”宣传片,面向社会征集宣传语、征集徽标,提高大众认知度;四是开展各种社会活动,为捐助春蕾计划,到裕溪口帮助谋划发展等活动,取得良好推广效果。

两年多的实践,联动做得相当成功,设想得到实施且有拓展。2005年8月,在市长的倡导下,政府工作中引入新闻监督,赋予新闻媒体督办事项以政府职权,通过“市民心声”进行反馈和深化。“市民心声”功能最初的设想是扩大影响,做一个有特色的论坛,逐步向城市民意社区方面转化,将民意转化成政府决策依据。论坛渐渐成为发现问题解决问题的办公场所,变成政府与市民互动的一个有效载体。

二、施行三份文件

为了实现这种行政方式和组织行为,办好“市民心声”,市政府下发了《关于组织开展市政府网站“在线访谈”有关事项的通知》、《关于开展市政府网站“市民心声”在线回复的通知》和《关于开辟市民论坛的通知》三份文件,以强化“市民心声”的互动功能,形成制度。“市民心声”的建设和发展是一个不断摸索的过程,在开办这样互动栏目的时候,并没有多少经验可以借鉴。在摸索过程中走过一些弯路,取得了一些的经验和成果。对于成熟的做法,政府就通过文件的形式确定下来,以推广应用和不断完善,以制度来固化。这是政府行政方式的优势所在。文件所涉内容,一开始可能是部门可做可不做的事情,一旦以文件的形式确定下来,就变成了部门必须完成的事情,这对那些意识差的是一种促进,对积极响应者是一种鼓舞。这对树立“市民心声”的权威性和扩大影响有着极大的推动作用。在运作过程中,自发往往自任,最后自流。政府网站就要切实加以引导,适时以行政方式促使各级各部门高度重视。在线访谈,新浪、搜狐早已采用,但不是制度性质;在线回复,强制行政机关和一些与老百

姓工作生活密切相关的单位必须予以关注,切实解决问题;市民论坛,则是人大代表、政协委员呼吁和社会有识之士要求政府开辟的,体现互动机制的政府主导性和全社会的广泛参与性。

——开辟论坛,引导市民参政议政、建言献策。创办以来,凡有关城市规划、经济社会重大事项、重大项目均上网发布,征求意见。在办理人大代表建议政协委员提案时,要求整合“市民心声”论坛方面资源呼声很高,我们顺势而为,于2004年7月,下发了《关于开辟“市民论坛”的通知》,明确了以政府推荐、征集话题和市民自主出题等方式,在“市民心声”栏目定期推出经济发展、政府工作、社会生活等方面具有现实意义的各类话题,引导市民参与讨论。同时,重视发展中出现的新情况、新问题,建立采纳利用制度,认真吸收、利用市民的有益建议和建设性意见,以谋求更快、更好地发展。

——及时在线回复,倾听市民的问题、意见。市领导和市直部门负责同志上网浏览网民反映的问题和意见,并亲自回复“揭短”帖子。2004年6月,市政府下发了《关于开展市政府网站“市民心声”在线回复的通知》,要求各级各部门指定专人,每天登录“市民心声”浏览、搜索,对涉及职责范围的网民投诉、意见和建议随时进行下载,并及时进行研究、处理,在3—5个工作日内作出网上正式答复。同时,由市政府督办部门加强督促,对超过5个工作日没有部门回复的帖子,进行催办、督办;每个月对各级各部门的在线回复情况进行检查,结果在网上公开通报,并纳入年度目标考核范围。2005年底,又对市政府在线服务功能进行整合。建立三个通道。一是继续搞好在线回复;二是把市长热线整合到“市民心声网”上;三是把新闻督办政府工作进行制度明确和具体实施。

——定期在线访谈,政府与市民即时、零距离沟通。2004年初,市政府下发了《关于开展政府网站“市民心声”在线访谈活动有关问题的通知》,确定每月邀请一个市直部门的主要负责同志,与广大网民进行在线即时交流,现场回答网民问题。访谈过程中,广大市民结合自身关注点和部门工作职责,踊跃发帖、畅所欲言;部门负责人不回避、不推诿,直接回答网民问题,对一些来不及现场回答、需要研究后再作回答的问题,均在活动结束后一周内再次发帖,给

予明确答复。

——以“郑铎”的名义。栏目开通时,市政府办公室摘编“市民心声”信息,分送市委、市政府领导参阅。2003年6月,市政府督办室在栏目中开设“督查反馈”栏,对领导关注、市民关心的问题 and 事项重点督办,及时反馈督查办理的进程,以网名“郑铎”不定期进行网上发布。在经济快速发展过程中,面临的矛盾和问题增多,对政府工作的要求越来越高。政府最重要行政方式是执行,在执行中体现民意,代表民利。执行的手段是督查办理。本来互动是轻松和具有双向选择意味的活动,因督促检查而增加了强制性,体现了政府为民办事的决心和态度。这种执行,不是贯彻落实上级指示精神,而是执行民意,把民意转化成政府行为。2005年10月,又增设“新闻督办”栏,政府行政行为 and 媒体的舆论力量结合起来,强化政府及其所属部门的执行功能。这也是政府的力量所在。

“一个海外人士的控诉”办理过程

元月5日,市信息办通过政府网站,收到了一封题为“一个海外人士的控诉”的投诉,投诉人自称为北京××大学的副教授yy,投诉人称在2004年12月29日下午在“kk快印店”复印文件时,与店主发生口角,进而引发冲突,在店主和店员对投诉人进行了殴打之后,又召集了另外四人对投诉人进行了再此殴打。两次殴打致使投诉人“右眼被打伤并淤血,太阳穴被踢肿,鼻梁被踢肿破皮”。

投诉人称,本次来芜湖是应德国一家公司的委托,在2004年12月间协助他们前来中国选址投资办厂事宜的。那么此事的发生必定会影响芜湖的投资环境和芜湖在国内外的形象。

yy投诉于政府网站,投诉引起了沈卫国市长的高度重视,当即批示公安部门了解核实情况后,依法作出处理。市政府秘书长要求市信息办与当事人取得联系,作出解释,要求公安局抓紧处理,以求把负面影响降低到最低。

元月6日下午,市公安局副局长、新芜分局局长和派出所所长三人专程到政府向秘书长汇报了案件的调查情况。从他们反馈的情况看,投诉

人 yy 所反映的情况基本属实。但为便于依法对违法分子的作出处理,公安机关需要一份投诉人 yy 的伤情鉴定。因为伤情鉴定的结果,将直接关系到对违法分子的处理力度。但据了解投诉人 yy 已经离开了芜湖,去向不明。

市信息办及时将上述情况通过电子邮件向投诉人 yy 作出了说明,要求他配合公安部门参加伤情鉴定。同时,市信息办通过互联网搜集了投诉人的相关情况,并与 yy 原来所在的大学取得了联系。据了解,yy 原是北京××大学“材料科学与工程学院”教授,几年前出国。

元月 14 日,市信息办再次收到了投诉人 yy 的回信,称已经离开了中国,不便回芜湖做伤情鉴定,有关案情办案人员可与其父亲和妹妹联系,并盼望公安机关能对肇事者给予严厉的处置!其间,政府网站工作人员多次与 yy 联系,商讨事情的处理办法。对处理结果进行沟通,取得了当事人的信赖和理解。

在市政府督办室的督促下,市公安局作出了处理。市公安局法医门诊作出了“yy 的损伤程度属于轻微伤”的鉴定(报送材料笔误写成了轻伤)。同时根据这一鉴定结果,公安机关拟对 5 名主要违法嫌疑人分别处以治安拘留和经济处罚。

三、民意社区价值初显

重视并利用网络平台,为市民提供反映情况、参政议政的窗口,以极低的行政成本,获取了较大的社会效益。“市民心声”开办以来,市委、市政府利用这个沟通平台,倾听民声、了解民意、广纳民智,促进政府职能转变和行政行为的科学规范,推进民主政治建设,推动了地方经济社会发展和社会主义和谐社会的构建。据统计,仅 2004 年,栏目总访问量达 400 万人次,日均访问量达 1 万人次以上;共发帖 16 万条,日均发帖 500 余条,其中共发表主题帖 7250 篇;共发表文字 2532 万字,图片 9044 幅;各部门开展意见征询 8 次,在线访谈 12 次,公布议案、提案共办理 30 件;新增注册用户 3.7 万个,累计注册用户已达 5 万个,包括了北京、上海、江苏、浙江、福建、广东、新疆等 20 多个省市及美国、英国、日本、澳大利亚、挪威等十几个国家和港澳台地区。今年又得到新的拓

展,新华社以及“新浪网”、“搜狐网”等数十家媒体、网站进行了报道,并转载栏目中的一些好文章。“市民心声”显示的良好互动效应和政务功能,引起了省委、省政府领导的高度重视,并给予了充分的肯定和赞扬。履新的省委书记郭金龙对我市“市民心声构建了政府与民间全新的、良性的互动沟通机制”给予肯定,并批示各市参阅。省委副书记王明方认为“这件事意义重大,望坚持诚心诚意办好。”省委常委、常务副省长任海深指出,“把电子政务、信息系统和政府的决策与群众的监督有机地结合起来,把广泛的征求意见、广泛的民主和政府的决策有机地统一起来,涉及的领域非常广泛,应用的范围广阔,这非常好。”2005年8月,新华社发了专稿,称芜湖市政府创办“市民心声”网站,以制度要求政府干部与百姓网上交流,两年多来,没有多增加财政经费,却为基层党委、政府提供了新的信访渠道,有效疏导社会情绪,维护了社会稳定,改进了政府工作。省委书记郭金龙又批示各市委市政府党政一把手,全省都在探索和实践这种运作方式。可见,民意社区建设和实践得到了极大的社会回馈,其以人为本,重视民情民生的价值得到显现。

——开辟了市民参与政府事务的新途径,得到市民积极响应,有利于政府倾听百姓心声。“市民心声”是继“市长接待日”、“市长热线”和“政府信访办”之后,又一条政府与市民沟通交流的渠道。2003年对突发性公共事件的讨论,2004年对城市规划研讨和区划调整的建议,2005年对创新文化建设的讨论,其中不乏真知灼见,许多好的建议和意见都被政府采纳和吸收。两年多来,平均在线人数由初始的100人左右上升到目前的300人以上。同时,外地网民广泛参与。初步统计,来自外地的网民发帖量占总发帖量的10%左右,而且多来自上海、北京、深圳、江浙等发达地区,还有来自美国、英国、日本等境外网民也常上网发帖。由于不受时空和身份的限制,一些网民对芜湖发展中的不足和需要改进的工作畅所欲言,坦陈直见。如网民“芜湖孩子”发表的“讨厌芜湖的种种理由”,比较全面的具体分析了芜湖的不足,引发了网民的热烈的讨论,也让市委、市政府从另一个角度了解到城市发展进程中的不足。

——市民反映问题得到及时回复和解决,维护了社会稳定,加强了公众监督,促进了政府部门工作的改进和部门形象的树立。通过“在线回复”,2004

年共有各类网民意见、建议和投诉 2008 条得到及时处理,推动了政府部门改进工作作风、提高工作质量。如有网民投诉 110 报警台电话无人接听,市公安局不仅从业务流程、技术手段等多个角度在网上进行详细解释,还将当时的 110 报警记录公开上网,其虚心的态度、政务公开的行为获得了广大网民的理解和好评,进一步密切了警民关系。2004 年,该栏目组织了市容管理局、市财政局、市地税局、市劳动和社会保障局、市建委等 12 个部门的主要负责同志进行“在线访谈”活动,得到广大网民的热烈支持,互动效果良好。如地税局访谈时,有网民反映某地段协管员存在吃拿卡要问题,自己敢怒不敢言。该局主要负责同志立即回答:“一经查实,立即辞退。希望打消顾虑,按实举报!”引起了网民热烈的反响。

——高素质网民的献计献策,为完善政府工作、建设芜湖提供了有益借鉴。广大市民在这个虚拟的空间中,就我城市定位、功能布局、发展方向、经济建设、招商引资、政府工作等众多话题展开热烈的讨论,畅所欲言,对发展过程中存在的一些问题和不良现象提出中肯的批评和意见。一时间反响较大。在“市民心声”成长的日子,沈市长不但关心网站建设,有时还亲自上网与网友面对面。在这样的氛围下,在这样的环境中,信息化建设蔚然成风,一个强有力的组织领导保障体系保证了信息化成功的开始,较好的信息化意识和有效的管理体制首当其冲成为芜湖信息化发展的催化剂。2003 年 7 月 28 日,署名“奇峰”的网友在“市民心声”发表自己对芜湖发展的 100 条建议,得到了市长沈卫国的专门批示,在市民中引发了不小的震动。一个在石雕厂做工的农村文化青年给市政府提出若干建议。青年有责任感,对家乡热爱。网站编辑小马整理编发出来。引起了市长的关注。后来市府办还对其有价值的 30 多条建议以文件形式发给各个县区和部委办局参考实施。尽管建议未必有多深的见地,但这种民意是一个城市可贵的精神火花,值得引发。

沈卫国土长与“市民心声”

“市民心声”是在沈市长的直接支持和参与下发展起来的。为了体现市民与政府的互动,我们于 2003 年元月 17 日,开设了“市民心声”这么

一个互动论坛。当时市政府网站刚完成第四次改版,改版目的就是建立“服务型网上政府”。许多网友在论坛上就芜湖的经济发展提出建议,对城市建设的薄弱环节进行批评。这在当时是一个新事物。熟悉计算机操作、熟悉网络的沈市长,在看到网友的发言后,被吸引住了。对他来说,多了一个了解芜湖情况的窗口,他认为“市民心声”使他“看到了报告中看不到的问题,听到了汇报中听不到的意见”。沈市长对“市民心声”的关注重点是从网友反映的城市建设薄弱环节开始的,刚来芜湖的几个月,他经常上网浏览,根据网友反映的情况,走街串巷,实地了解网友所反映的问题。然后有针对性的对城建部门的工作提出要求。当时不少部门没有上网浏览“市民心声”的习惯,对沈市长能作出这么明确的要求表示惊诧。后来知道,原来沈市长是从网上得知的信息。因此,很多部门,特别是城建城管部门,开始关注“市民心声”。

“市民心声”在创办之初,各部门对于市民投诉并没有给予答复,或者说没有上网答复的习惯,沈市长做了表率。2003年4月21日零点,沈市长在看见网友对部门网站长期没有更新、基本处于死站的情况提出的尖锐批评后,亲自以实名给予了回复:“你提的意见很对,我将督促有关单位改进,希望继续多提好的建议。谢谢。”。同年4月29日晚10点,沈市长在两条反映抗击非典存在薄弱环节的帖子中再次用实名分别给予了回复。市长亲自回复网友建议,在网民中产生了强烈的反响,网友评介说,“民间评论:闻过则喜,有过即改,芜湖之幸也。”更有网友表示,“市长直面网友,大概也是安徽第一吧。能有这样的市长关心着网站,大家可真得拿出真本事,多提提有建设性的建议噢!”一时间,论坛的人气大涨,网友纷纷踊跃发言。在市长的带动下,各部门领导也纷纷响应,广电局局长、教育局局长也相继上网实名答复网友咨询。市公安局局长更是主动提出要用一下午的时间,集中解答网友的咨询和投诉,这也就是我们现在每月开展的部门在线访谈的前身。

沈市长对于“市民心声”的具体承办部门也给予了积极的鼓励。在政府办根据“市民心声”网友发言整理的“政务信息”上多次作出批示,要求