

# 新密市委书记公布 QQ 号听取民意

## 想通过 QQ 向官场恶习开刀,已有近千名网友加他为好友

□据《河南商报》

9月17日,新密市委书记王铁良开通QQ,网名为“新密市委书记”,与广大市民在线交流,接受投诉。

他是河南流行网络问政以来首位公开QQ号码(1606183800)的官员,并将网上问政由“被动”解答网民问题改为“主动”寻求民意。

号码开通给新密带来了什么变化?能否影响到其他官员的施政理念呢?



新密市委书记王铁良

### 1 故事

#### “QQ 是书记和群众间的直通车”

多次奔波可索赔的事没有眉目

跑了十几天,为父讨公道的事情终于有了点儿眉目,这让新密市民宋女士感到很欣慰。

她说:“我现在找到了给父亲讨公道的门路,也有人给我撑腰了。”

宋女士的“门路”就是通过QQ和新密市委书记王铁良联系上了。

她的父亲是一名农民工,在新密境内一特种耐火材料有限公司打制耐火球。

今年6月26日下午,她的父亲在工作中被机器轧伤左手,随之被送到医院。经诊断,其左手拇指为粉碎性骨折剥离,食指近关节粉碎性骨折。

宋女士说,治疗期间,父亲所在公司态度还可以,支付了医疗费。可是父亲出院后,公司给了2000元后期治疗费后便不再理睬。找人协商,没有成功。家人决定通过工伤鉴定,走法律途径拿到赔偿。由于工伤鉴定的证明材料需要公司盖章,可公司推诿责任,这给他们维权增加了难度。

“我家里很穷,房子到处漏水,爸爸左手丧失劳动能力,再拖下去生活都没法过了。”宋女士说。

随后,她又通过村委会、乡政府试图和企业沟通,希望早点儿拿到赔偿。她多次奔波,可是这些部门也一拖再拖。

偶然在网上得到市委书记QQ号

宋女士很疲惫,决定通过网络试一试。

9月17日晚上,她打开网页,开始搜索更有效反映问题的途径,一条信息跳入她的眼帘——新密市委书记王铁良开通网络QQ,与广大市民在线交流,并接受投诉。

消息附带公布的王铁良网络QQ号码以及QQ邮箱(1606183800@qq.com),王铁良的QQ号成了宋女士的救命稻草。

“既然公布了号码,还有记者体验了,说不定我爸爸的事也能通过它来解决。”宋女士说。

她相信鼠标那一头一定是新密市委书记王铁良,“没人这么无聊,也没人这么大胆”。

添加对方为好友,对方通过了她的身份验证。一个网名为“新密市委书记”的好友出现在她的聊天窗口。

她说:“那一刻,我好像一下子就到了市委书记身边。”她没想到那么晚了,“新密市委书记”还在线。

当时已是夜里11点30分了,她将父亲的遭遇发给“新密市委书记”,并留下手机号码。

对方简要地问了几句后告诉她,如果方便的话,请她将情况再发到QQ邮箱里一份,并表示事情了解清楚后会给她一个答复。

市委书记的批示让事情有了转机

宋女士按照对方说的做了。

下线后,她有点儿兴奋又有点儿怀疑:“跑了那么多部门都不管用,这个管用吗?”她甚至有点儿后悔反映情况时没有再求证一下,看对方是否真的是市委书记。

她焦虑地等待了10天,就在有点儿泄气时,手机响了……新密市人劳局的一名工作人员告诉她,让她父亲去人劳局一趟,准备工伤鉴定方面的材料。

宋女士开心极了,知道自己和“新密市委书记”聊天反映情况起作用了。

国庆节前两天,她和父亲走进了新密市人劳局。接待人员很热情,告诉他们怎么做,答应帮他们维权,给他们撑腰。

也就是在人劳局,宋女士看到了关于她父亲事情的批示。

这是一份格式化批示函,名为“领导QQ邮箱信件处理笺”,排在第八号,信笺后面附有她反映问题的打印件。

批示函上,有新密市委书记王铁良的手写批示:请人劳局重视,积极协调处理,使本人满意为止,督查办督办。

宋女士说,能通过QQ和市委书记搭上话,并得到书记的批示,她感到特别高兴。

新密市委常委、宣传部长付建峰说:“QQ是书记和群众间的直通车。”

### 2 回应

#### “通过 QQ 给我反映,我会给他们一个交代”

通过QQ,宋女士看到了问题解决的希望。国庆长假后,宋女士反映的问题已成新密市人劳局的“重要大事”,目前仍在办理中。

“工伤鉴定需要一个程序,我知道这点儿,急不得。”宋女士说,不管结果怎样,她已看到希望。

新密市委书记王铁良告诉记者,这一点群众完全可以放心,“通过聊天号码向我反映情况后,我会给他们一个交代的”。

他介绍,因为工作繁忙,他本人不可能总是在线,但安排了3个人专门守候这个聊天号码,其中一人还是他的秘书。对于聊天中接到的问题,值班人员能当即解决的就当即打电话解决;难以解决的,就整理提交给他,由他批示后处理,并让督

查办去督查回访落实,没人敢拖沓或者阳奉阴违。

“虽然不是我在线,但我指派他们负责,也代表着我在线。”王铁良说,“号码公布后非常火爆,每天都有批示,有时加班到深夜。”

新密市委市府督察考评办公室(下简称督查办)主任张成斌说,有天晚上,市委书记王铁良光批示这些网民反映的问题就到凌晨两点多。

“批示的问题,不管能不能解决,都必须向我汇报,以便采取下一步行动。”王铁良说。

张成斌说,为此,他们还制定了详细的奖罚措施,督办中发现有人弄虚作假或者不作为,“后果是很严重的”。

### 3 目的

#### “就是要通过 QQ 向官场恶习开刀”

10月12日下午,记者在新密市督查办目睹了工作人员通过QQ接受群众反映问题的过程。

“聊天人员”郭海鹏说,经过一段时间运行,他们已经规范了QQ沟通工作方式,工作时间内都会在线;如果一时不在线,也会在“个性签名”处写明:市民有问题要反映,可写详情至QQ邮箱,最好留下联系方式。

在郭海鹏身旁桌子上,则是一沓整理好的网友来言信笺,即将递交给市委书记。

“从我们工作中你就能看出,开

通QQ号码绝不是虚的。”张成斌说。

王铁良称,此举没有作秀之意,他只想利用网络切实为群众做些事情,“同时也改变一下新密的官场作风”。

“新密发展到今天,应该说到了一个拐点。”王铁良说,而一些单位效率低下,作风拖沓,严重影响到新密的发展大局。

“官员作风不好给群众带来了很大麻烦,我现在就是要通过QQ扩大和群众沟通,向官场恶习开刀。”王铁良说。

### 4 期盼

#### 官员施政要跟上时代潮流

对此,一网民发帖:公布QQ号,执政理念值得称赞,但愿能长久,能真正地解决百姓的问题。

还有人对该号码身份怀疑时,已有网友代答:是真的,我已经加“新密市委书记”为好友了!而且网友在上面留言投诉的相关事件大部分都得到了批复!有些事情领导还亲自出面,现场办公协调解决了!

现在,已有近千名网友加“新密市委书记”为好友。

河南大学公共管理学院教授王德木认为,新密的做法是网络问政的创新,将网上问政由“被动”解答网民问题改为“主动”寻求民意,并实现了即时互动,这种方式的转变必将影响更多官员的施政理念。“官员施政要跟上时代潮流”。