

2020年度宁波市网络问政榜单出炉

- 汇集网友诉求68834条，网络问政数量再创新高
- 72个部门件件有回应，20个部门三天内全部处置并回复
- 综合得分前三名：鄞州区、海曙区、市公安局

宁波市网络民生服务平台(中国宁波网民生e点通群众留言板)2020年度网络问政榜单日前出炉。这一年,平台共汇集网友咨询、投诉、建议、求助、点赞等问政帖68834条,比2019年增长29.99%,有效受理率99.88%,回复率98.75%。其中,书记与市长留言箱共收到网上问政诉求9473条,比2019年增长69.19%,公开受理9279条,有效受理率为99.89%。

根据《宁波市网络民生诉求事项办理工作办法》和《宁波市网络民生诉求事项办理工作监督考核细则》,综合得分最高的为鄞州区、海曙区、市公安局。受理帖文数最多的同为这三个部门(地区)。

统计显示,去年的网络问政呈现三大亮点

受理和回复速度稳步攀升
2020年6万余条帖文中,亮“绿灯”(在三个工作日内回复)的帖文数达到56000条,绿灯率81.36%,较2019年提高3个百分点。其中去年1月至3月新冠肺炎疫情较重的管控期,网友通过民生e点通群众留言板提交相关咨询、投诉、建议等3200余条,涉及的67个相关部门(地区)均在第一时间给出回应,绿灯率达92.12%。

据统计,去年全年绿灯率100%的单位(地区)有20个,分别为市发改委、市人民检察院、市总工会、宁波华数广电、宁波海关、市统计局、中国农业银行宁波市分行、团市委、市应急管理局、市科技局、市排水公司、宁波证监局、市服务业发展局、市能源局、市气象局、浦发银行宁波分行、市红十字会、市金融办、市文联、市档案馆。(按帖文量排序)

72个部门(地区)消灭“红灯”,对网友诉求件件有回应

统计显示,平台72个部门(地区)红灯数(未有回复的问政诉求)为0,其中海曙区、市交通运输局、镇海区、市人社局、高新区管委会帖文受理量最多,分别有9200条、3008条、2622条、1638条、1079条,但相关部门对所有帖文给予了回应。

加分持续增加,回复质量得到更多认可

2020年,符合考核规定的加分件数量继续攀升。网友提交的诉求

中,因处置得当而获得网友点赞的加分总量为2688分,四个季度加分量分别为438分、675分、712分、863分,明显高于扣分量137分、245分、492分、290分。因网友点赞而获加分最多的部门(地区)为市公安局、海曙区、江北区。

值得一提的是,在去年奋力争创全国文明城市“六连冠”期间,民生e点通适时推出“文明创建曝光台”栏目,鼓励市民投诉举报身边的不文明行为,一起做城市文明的参与者、守护者。活动得到网友热烈响应,平台收到相关投诉与建议4200余条,不少部门立说立行,雷厉风行,以切实可见的整改结果收获了众多网友点赞。

欣喜之余,去年的网络问政有两个遗憾

红灯量与红灯率较去年有所提升

2020年,平台亮“红灯”的网络问政诉求率为1.14%,较2019年增长0.24个百分点。

截至2021年1月30日,“红灯”数最多的为余姚市、鄞州区、江北区,分别有286条、107条、81条,占去年平台总“红灯”量的60.5%。

红灯率100%的为市科协、市流管办、宁波石化开发区、宁波海事法院、市对口支援和区域合作局、中国农业发展银行宁波分行。

梳理发现,这些“红灯”问题犹如“泥牛入海”,至今未给予回应。比如:

2020年3月27日,网友“废柴的愤怒”:江北区永红家园小区车库挪作他用,请部门加强巡查和执法。

4月7日,市民巡访员“supreme蛤”:江北区皇都香溪园小区每三层有一个小花园阁楼,为楼里的公共空间。可有些业主居然装窗装门,把小花园掘为己有。请街道及消防部门介入调查!

4月25日,编号为“90349”的网友:鄞州区彩虹南路飞跃广场里有一家名为奥斯卡的酒吧,每天晚上对外音响音量特别大,半夜一点多也不停止,严重影响周边居民正常休息。酒吧做生意无可厚非,但对外音响音量那么大就不对了。希望晚上十点后能关掉对外音响。

8月4日,编号为“99594”的网友:余姚市三七市镇祝云线上渣土

车行驶飞快,尘土飞扬,电动自行车根本没法开。

10月30日,网友“tigerqiang”:鄞州区第三医院正大门马路对面的停车位占用车道,严重影响车辆正常行驶。现在只有一条行车道,右拐的车辆不得向左侧借道。请姜山镇城管清除此处停车位,恢复正常的行车道。

12月3日,网友“yoyoformeve-er”:地铁4号线即将运营,能否在江北区亲亲家园西门口的断头路与地铁口之间设置一条人行道方便居民乘坐地铁?

12月5日,网友“樟新公路走九遍”:今天上午本人前往余姚河姆渡遗址博物馆。在停车场,一位无任何收费员标识的大叔向我收取停车费。本人表示质疑,他翻脸问我有什么资格查他。最后大叔没有再问我收取停车费。建议河姆渡遗址博物馆停车场工作人员佩戴相应的证件或标识上岗,否则随便有个人住这里一站垮个包就都可以收费了。

因回复质量而被扣分的有所增加

根据考核规定,回复出现“答非所问”“张冠李戴”“把转交下辖单位作为‘已回复’”“承诺未兑现”“公布的咨询电话无人接听或接听后无人回应”“整改不到位而被媒体曝光”等将作相应扣分处理。去年平台帖文共计扣分1164分,较2019年增长293分,扣分最多的为鄞州区、海曙区、江北区。

民生无小事。老百姓的事再小也是大事,再难也要解决好。守初心,担使命!正是我们对百姓呼声的认真回应,积累并展示出人民政府的责任与担当,才能换来群众共建美丽宁波的热情与期盼。

咨询、投诉、建议、点赞、追问……请您继续通过以下方式踊跃反映:

- 1、拨打热线81850000
- 2、微信搜索“nb81850”,关注后直接留言
- 3、登录中国宁波网民生e点通群众留言板

(张枫 海文)

注:本次年报数据以2020年1月1日至2021年1月30日所有帖文的受理情况为准。

相关链接

宁波市网络民生服务平台——中国宁波网民生e点通群众留言板自2013年9月推出以来,已汇集网友问政诉求29.6万余件,部门的受理与回复率在98%以上。

这些诉求也许很“鸡毛蒜皮”,这些回复也许很细碎平凡,但这不起眼的一点一滴,体现着广大网友对这座城市的牵挂与热爱,展示着职能部门小事亦民生的态度与情怀,累积着宁波文明的进步与美好。

为深入践行党和政府的网上群众路线,我市专门下发了《宁波市网络民生诉求事项办理工作办法》《宁波市网络民生诉求事项办理工作监督考核细则》,对各单位开展网络问政工作的机制建设、受理时效、难点应对、回复质量等各个方面提出了明确要求,并规定:

第一,对于网友反映的难点问题,特别是需要多区域、部门、层级之间相互协调配合解决的问题,如无法落实责任部门,由市信访局牵头协调,确认责任部门;

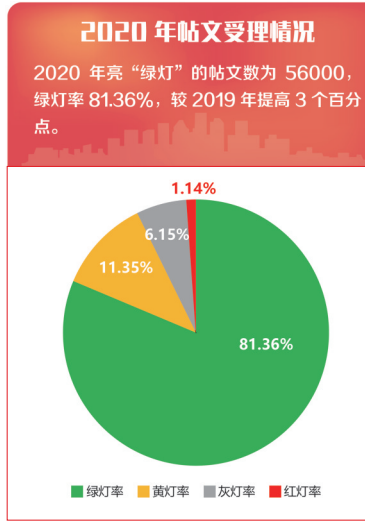
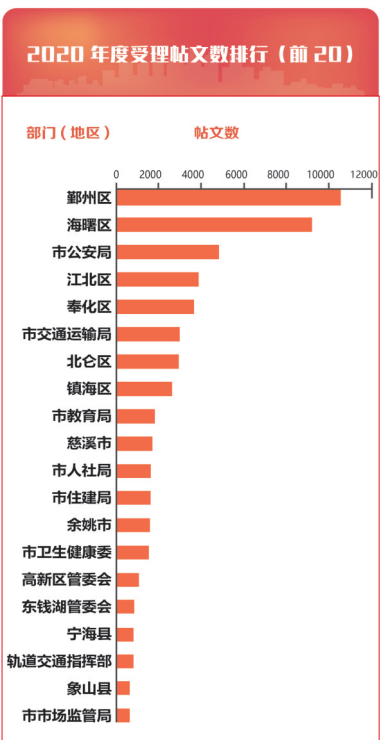
第二,部分跨地区、跨部门、跨层级的复杂疑难事项,以及群众多次投诉、久拖不决、反映强烈的民生“顽疾”,由市委督查室、市政府督查室强力介入,督促落实;

第三,市信访局会同市网信办对宁波市网络民生服务平台(中国宁波网民生e点通群众留言板)上的网民诉求办理情况,实施跟踪督办,对逾期未办理的事项实行通报或公开曝光,对不作为、慢作为、乱作为以及敷衍塞责、懒政怠政的承办单位进行约谈,并视情按规定程序移交市纪检监察机关处理。我市各地各部门网络问政工作的季度、年度量化考核的相关情况和结果,还成为各地各部门年度信访工作目标管理综合考核的重要参考依据。

7年多来,宁波日报报业集团充分发挥宁波日报、中国宁波网、甬派客户端的融媒体传播优势,不断充实民生e点通小e帮忙团的力量,跟进网上投诉热点,以融媒体舆论监督,推动网友诉求的整改落实。

(张枫 海文)

2020年综合考核排行(前20)	
排名	部门(地区)
1	鄞州区
2	海曙区
3	市公安局
4	江北区
5	市交通运输局
6	镇海区
7	市住建局
8	北仑区
9	奉化区
10	市人社局
11	市卫生健康委
12	市教育局
13	轨道交通指挥部
14	东钱湖管委会
15	高新区管委会
16	慈溪市
16	市发改委
18	市自然资源和规划局
19	宁波杭州湾新区
20	轨道交通运营分公司



2020年网友关注热点

公民同招

预付卡

业委会

购房补贴

高空抛物

楼市装修包

医疗质量

空置房管理

未来社区

拆迁

疫情防控

交通建设

垃圾分类

流感疫苗

文明建设

违建

头盔

教育app

老旧小区整治

孔祥挺 制图

特别盘点: 期盼

NO.1 智慧车位收费漏洞无人补

网友:能否从“都不管”变为“都能管”?

今年1月8日,本报以《无牌车长期霸占智慧停车位,为何没人管?》为题,曝光了鄞州区常青藤小城西门朝晖路上智慧停车位被无牌车占用的问题,引发公众关注。这一情况反映了路边智慧停车位管理上的一个漏洞,无牌车辆利用车位管理方无法读取车辆信息的漏洞,长时间霸占公共资源。遗憾的是,问题曝光后,记者联系了鄞城集团下属智慧停车运营公司、市交警部门、鄞州区城管部门,大家都觉得这事不归自己管。

鄞城集团下属智慧停车运营公司表示,他们没有执法权,无法处理这些无牌车辆。交警部门认为,此种情况属于“在道路停车位未按规定时间、准停车型停放车辆或者使用收费道路停车位不缴费”,应由城市管理部门执法。城管部门则认为,此种情况属于“违法设置、损毁、撤除道路停车位和标志标线,妨碍道路停车位停车功能或者将道路停车位泊位据为专用”,应由公安交警部门处罚。

最终,此事件在鄞州区人民检察院介入后才暂告段落。1月25日,检察院工作人员前往朝晖路调查,并劝说二手车经营户自觉将车开离。相关工作人员称,他们后期会跟进监督,若该现象长期反复,检察院会给相关部门发放检察建议,督促整改。

“交警部门和城管部门把执法

的理由都给对方找好了,感觉大家都能处理这种情况!”网友们期盼,各部门能将“都不归我们管”变为“我们都能管”。

NO.2 “搭售”公共区域引发纠纷

网友:相关部门何时出手从源头管控?

2020年,在群众留言板上,由开发商“搭售”公共区域引发的纠纷集中爆发。所谓“搭售”公共区域,主要指开发商在销售房产时,通过广告、宣传纸、销售人员口头承诺给予购房者一定的暗示和误导,传递可以在购买某套特定住宅后专用某公共区域的信息。

2020年10月27日,网友“wanxiang003”发帖反映,万象华府二期一楼居民破坏了一楼的公共绿地,改变了绿地性质,侵犯其他业主的权利。可是,万象华府二期的底层业主却告诉记者,开发商不仅在销售时承诺他们专用一楼绿地,还在合同中写明一楼住户拥有底层绿地的专用权。

2020年7月17日,网友“ABCDEF10”反映,小区内所有洋房B1层的大量消防管道与逃生通道防火门被私自拆除,并加设了防盗门。有业主告诉记者,拆除消防管道的是开发商,开发商之所以这么做,与销售房屋时的“承诺”有关。“在销售时,开发商承诺将本应属于全体业主共有的地下室赠予洋房一层的业主使用。为了方便业主装修,建设单位直接把消防管道拆除了。”

根据网友的投诉,记者发现,近年来开发商“搭售”公共区域的行为

主要包括以下几种形式:第一,购买底层住宅可专用门口绿地,又叫“私家花园”;第二,购买底层住宅可专用地下室空间,又叫“地下室”;第三,购买顶层住宅可专用楼顶平台,又叫“露台”。

“这类‘搭售’公共区域的销售行为该管了!”网友们呼吁,政府部门在完善立法,给执法部门提供执法武器的同时,应加强源头审核,禁止在合同、销售宣传中出现相关“打擦边球”的表述。

NO.3 鸽棚搭建亟须更新行业规范

网友:信鸽协会会员就有屋顶搭建的特权?

在群众留言板上,网友们对屋顶鸽棚的投诉一直存在。但是,由于被投诉的养鸽者基本为宁波市信鸽协会会员,这一让居民们头疼的问题让执法部门难以处置。

2020年4月,有网友投诉了汪弄社区源和巷26号707室楼顶的鸽棚,鸽棚主人为宁波市信鸽协会会员。对于该建筑的合法性,宁波市海曙区信鸽协会表示,该鸽棚已办理相关手续、证件齐全,鸽棚面积和人手架屋顶符合规定。但是,海曙区规划部门表示,他们未收到相关主体关于要求办理鸽棚审批手续的申请,且该鸽棚不具备补办条件。

宁波市自然资源和规划局海曙分局相关负责人明确,搭建鸽棚同其他一般建筑物一样,养鸽户须就鸽棚的面积、高度和材质制定设计方案,并提交规划部门审批,建于公共部位的鸽棚还应征得小区居民的

书面同意,鸽棚建成后,还须通过规划及相关部门的验收,验收不合格则应进行整改。同时,小区住宅楼的楼顶一般情况下不能搭建鸽棚。于是,根据规划部门的认定结果,海曙区综合行政执法部门对该鸽棚立案查处。

这个事件算是有了结论,但类似没有经过规划部门审批的楼顶鸽棚在我市还大量存在,并不断影响着楼下居民的生活质量。

2020年5月,记者曾联系了宁波市信鸽协会的主管部门宁波市体育局,希望该局能牵头相关部门与各区信鸽协会,进一步规范信鸽养殖、鸽棚搭建行为。可遗憾的是,至今没有结果。

信鸽协会会员证,不能成为在楼顶任性搭建鸽棚的“特权证”。网友们期盼,相关部门与各区信鸽协会能进一步规范信鸽饲养行为,让信鸽运动在我市更健康地发展。

NO.4 沙盘宣传标准有待完善

网友:“仅作展示使用”也该有个度!

买房时看沙盘,对小区格局非常满意,但交房后发现差距甚远。在群众留言板上,网友们对于小区实际与沙盘货不对板的投诉不胜枚举。

2020年6月22日,慈城镇双珑原著府业主钱女士发帖投诉:买房时,沙盘显示住宅楼与车库入口间有一处10来米宽的绿化带,可交房时发现绿化带没了,住宅楼紧贴着车库入口。

对此,慈城镇城乡建设管理局相关负责人表示,房产公司在销售

时展示的沙盘总体应与报批规划的内容相符,沙盘里有的东西,在小区交付后也得有。但我市暂无规范沙盘标准的规定,沙盘一般仅作展示使用,比例上可能会有一些差异。

同时,市场监管部门的回复也让网友们有些失望。江北区慈城镇回复:市市场监管局慈城分局执法人员与城建局工作人员到龙湖地产双珑原著府现场对投诉情况进行了调查了解,目前仅凭沙盘照片,证据力不足以立案处罚,需要进一步调查取证。

网友们认为,沙盘作为消费者购买期房的重要参考依据,住建部门与市场监管部门应进一步加强监管。虽然是“仅作展示使用”,但也得有个度。

NO.5 公共楼道破墙开门无法管

网友:就不担心其他居民有样学样吗?

2020年4月22日,网友“耿直

特别盘点: 调查

2020网上问政回复,您满意吗

这一年,您是否曾在中国宁波网民生e点通群众留言板上投诉、咨询或提出建议?您是否也曾光临我们的平台浏览、细品部门回复?在此,我们诚邀您推荐网友的点赞或吐槽,也说一说自己的满意与不满意。敬请微信关

注或网页登录中国宁波网民生e点通后直接留言,格式为:您认为网友点评有理的帖文链接+您的意见与建议+手机号码。若被摘录,我们将为您送上一份精美的纪念品。美丽宁波,我们一起加油!

(海文)