

2008年8月7日,睢宁县向全县人民公布了县委书记王天琦和代县长王军的手机号码。随后,各级领导班子负责人的手机号,也刊登在睢宁本地报纸上。两年来,睢宁县这个短信平台一直被本地乃至全国舆论高度关注。今年年初,因为对17条民众短信办理不力,睢宁7名官员被免职。这一消息最先通过互联网迅速传播开,被媒体称为“一场短信引发的‘地震’”。

“这不是‘地震’,媒体这么说不太合适。处理干部,纯粹是因为短信这事儿办得不好,对处理结果,干部们也心服口服。”负责短信平台工作的江苏省睢宁县委县政府督查室主任彭燕说,“媒体之所以惊讶,还是因为他们不了解,这早已是睢宁的常态。”

社会矛盾凸显期 睢宁为啥迈向政通人和

——访江苏省睢宁县委县政府督查室主任彭燕



2009年5月31日,江苏睢宁县委、县政府通过对县领导手机短信、网帖、人民来信等渠道反映的热点问题进行处理汇总,排出了30件民生实事,并召开公开交办会议,会议实况通过媒体现场直播 (资料图片)

登有书记县长手机号的报纸,加印3万份还不够

中国青年报:当初,睢宁建短信平台是什么背景和考虑?

彭燕:2007年,我们睢宁除了人口排在江苏省第三位,财政收入、国内生产总值等主要经济指标在全省都排末位。全县130万人,有23万人生活在贫困线以下,那时我们县是“省重点扶贫县”、“省信访重点管理县”、“省政法重点管理县”、“省计划生育重点管理县”。和经济落后相伴的,还有干部作风飘浮,群众爱上访、好诉讼。

中国青年报:听说过“睢人好讼”,真的是传统吗?

彭燕:2007年,睢宁干群关系确实紧张。县行政办公中心经常被上访群众围堵,最严重的一次被堵了13个小时。2008年以来,我们县遇到三个政治机遇:一是江苏省委、省政府把睢宁作为11个脱贫攻坚重点县之一;二是徐州市委、市政府出台了《实施突破“睢宁战略”的意见》;三是中纪委、中组部把睢宁作为全国三个县权力公开透明运行试点县之一。这让睢宁改革有了一个非常好的背景。

2008年4月由县长接任县委书记的王天琦,了解当时的民情县况,所以决定以严管干部为切口,制定了领导干部问责办法。那年8月7日,就通过媒体公布了书记和县长的手机号码。8月18日,又

公布了全县四套班子领导和各镇各部门负责人的电话。

中国青年报:电话号码公布之后,群众是什么反应?

彭燕:当时,县委办了一份免费赠阅的报纸《今日睢宁》,日发行量有2.67万份。8月18日那天,整版刊登了县领导和各镇各部门领导的电话,结果报纸很快就被群众拿光了,新闻中心赶紧加印了3万份,但还是有很多群众打电话要报纸。后来《今日睢宁》就在每天的报纸中缝,刊登书记和县长的手机号码。

中国青年报:每天接到那么多短信、电话,书记、县长会不会应付不过来?

彭燕:号码刚公布时,短信每天有100多条,而且都是具体的民生问题。到了2008年10月,全县正式印发《关于办理媒体反映事项的暂行规定》。这个规定是全国首创,对怎么受理、办理、回复都做了具体安排,引导群众逐级反映问题。这个规定出台后,2008年平均每天45条,2009年平均每天33条,现在平均每天30条。

中国青年报:那如何转给你们督查室?

彭燕:我们有一个专门的工作手机,可以把短信直接拷到电脑上。这些短信有的有很多错别字,有的打了很多感叹号。那都是群众原生态的东西,我们原汁原味留存。曾经有个人给书记发了7000多字的短信,共计100多条,我们就一条一条拼起来。

中国青年报:现在你们做短信平台这块内容的有多少人?

彭燕:专职处理短信的工作人员就一个,是人大毕业的博士,他每天把短信拷下来存档、编号、打印,整理完后填写一个督办登记表,内容包括手机号码、短信的大致内容、转办单位等。我们每天会有一个副主任先看一遍登记表,之后我还会再看一遍。我们层层把关,然后转出去。我每天大概会花两个小时处理这些短信。

中国青年报:对于这个工作,有没有一个监督机制?

彭燕:我们有政治素质比较高、保密意识比较强的专人负责这个事,尽量减少信息处理的环节,严格控制在三个人之内。手机和电脑都是专用的,设有密码,有严格的保密规定。

中国青年报:您能介绍一下短信接收、处理、公开的具体流程吗?

彭燕:书记和县长秘书收到短信后,要随时回复“收到”,之后就发到我们这儿。我们督查室第一时间转发到相关部门,短信处理不会过夜。部门收到短信后,也要尽快给发信人反馈,打电话或发短信说“收到您的短信,县领导已经转给我们办理”,然后开始办理群众短信反映的事项,一般事情要求在5天内办结。办完后,部门还要将办理情况,用正式文件形式报到督查室。我们要汇总,把办理结果定期向书记、县长汇报。如果超时不回复的,要启动督办程序。

短信平台唤醒民众参政议政的意识

中国青年报:您觉得比起其他民意渠道,短信这种“自媒体”优势在哪儿?

彭燕:首先和网络相比,短信平台覆盖面更广。而电脑普及率相对较低,特别是农村基本没有上网的。其次,用短信反映问题方便,成本也低。第三,短信真实性比较高,手机号绝大多数是可以追溯的,相当于实名上网和实名举报信,发信人是要考虑后果的。

短信还有一个优势,就是可以避免信息传递过程中的失真。打电话可能描述不清楚,记录过程也可能出错。但短信不会,它都是原生态的东西,我们一条都不会丢失,可以长期保存。而且,接发短信也不受时空限制。

中国青年报:对于虚假短信和诬告诽谤,你们有什么预防和应对措施?

彭燕:我们采取了多种措施,主要是公开、惩处、引导。比如像虚假短信,我们就把电话号码全部登出来曝光,效果非常明显。当然,涉及商业秘密、国家机密还有个人隐私的短信,是不公开的。至于惩处,就是依法依规查处,不过这种情况很少。还有一个办法,就是评选,为了营造“群众说真话、干部办实事”的社会氛围,我们每年组织评选“十好信息”、“十差信息”,让群众自己投票选出好信息和差信息,并在媒体上公布。

中国青年报:通过比较分析2008年到2010年间的短信,能看出民众心理有什么变化吗?

彭燕:群众越来越理性了,短信总量下降了,举报投诉类短信数量也下降了。另一方面,建议类和致敬致谢类短信数量越来越多。比如有人发网帖、发短信,说江苏省每个县都有大公交,就睢宁县没有,今年“五一”我们就开通了大公交。

好制度的生命力在于管用,不需多高深、多复杂

中国青年报:之前不少地方也做过类似尝试,结果却形同虚设。这是什么原因?

彭燕:我觉得最重要的是发短信反映的问题能得到解决。要真去办理、公布和问责,并且要坚持下去。还有一个重要原因,就是领导重视。一项新政得以推行,领导重视很重要。睢宁县刚公布手机号码时,书记每天都要批阅短信到深夜一两点钟。

中国青年报:在实际操作中,如何启动对官员的问责?

彭燕:对于短信,我们会定期汇总、梳理、分析、通报。这些通报都是挂在网上的。哪些单位办得不好,我们都会点名,点到某某单位、某某人。

中国青年报:今年初,睢宁17条短信让7名官员被罢免的消息,还被媒体称为是一场“地震”。

彭燕:其实不是“地震”,媒体这么说不太合适。他们不知道这是睢宁的常态管理,以前没听说过哪个地方问责这么多干部,才认为是“地震”。对于处理结果,被处理的干部也心服口服。

中国青年报:这届领导班子如果换届,短信工作是否还会持续?

彭燕:制度不会作废,这一套机构还在。最重要的是,通过短信平台解决问题,已经成为我们这里群众和干部的习惯了。有制度做保障,效果又这么好,还成了大家的习惯,我们还用担心它不会延续吗?

中国青年报:如今,睢人还好讼吗?

彭燕:我跟你几个数字:2009年,我们科级干部信访量下降了70%,举报科级干部的短信下降75%。同年,当地群众到北京、南京、徐州的上访量,分别下降68%、57%、41%。2008年以来,这里再没发生一起围堵政府的事件,也没发生一起群体性事件。睢宁成为徐州市信访量下降幅度最大的县。

经济方面也有变化。我们2007年的财政收入是7.3亿元,2009年是17.4亿元,增加了10个亿,增幅居全省前列。

中国青年报:睢宁经验对于“维稳”,有什么启示?

彭燕:现在一些地方讲“维稳”,却“维”出不少新的事来,而且维稳成本也非常高。可能还是信息沟通渠道的选择与及时、畅通、有效方面,还存在不足。睢宁不仅有短信办公平台,也非常重视网络平台建设,我们是最早建立网络发言人制度的县,我们还有书记县长电子信箱,办理流程和短信办理差不多。另外,还有“勤廉双述、一述双评”平台,“勤廉双述”写进了中办国办文件,已经在全国推广,“一述双评”已经在全市推广好几年了。现在县里的大型会议都是开放式的,会前要在媒体发布预告,群众可以报名旁听,列席会议。很多会议都是现场直播,每年至少直播一次县委常委和县委常委会。会上,县领导会接受群众的现场提问和质询。这已经坚持两年多了。

据《中国青年报》

百姓和党政一把手之间 睢宁24小时开着信息直通车

5月9日,从睢宁采访回京前,记者用U盘拷回了2008年8月11日到今年4月30日,睢宁群众发给县委书记和县长的全部手机短信。让记者吃惊的是,这些电子版短信多达2000多页!里面两万多条“原生态”短信,语言很直很草根,错别字随处可见,简直是一部活灵活现的“乡村生活档案”。

“大自然三区的自来水像黄泥汤,有一周了,还没人问。”

“昨天我交了二百元税,他们说可减不可免,钱我交了。纳税意识我有,只是不明白哪些钱需要交与不需交,交多少?”

“值中秋节来临之际,也是行贿受贿、滋生腐败的一个软环境,盼望您能通过电视、广播、报纸或

网络加以治理!”

“您这俩字我储存了,很重,也很真(珍)贵。百忙中能回老百姓的信息您是第一人。”

……

如今“档案”还在不断扩容中,比任何一部乡村电视剧和小说,都更丰富多彩。值得注意的是,这两万多条短信都有反响,回复率达到

100%,办结率达到95%。更令人惊讶的是,睢宁县委、县政府为此支付的办公成本却极低。

这也许就是一个真正实用、有效的制度的力量,极少的行政成本就能取得惊人的办公效果。睢宁在2007年还是“江苏省信访重点管理县”,到2009年就成为全省信访量大幅下降的县。短短两年,“睢人好

讼”的传统彻底为之一变。

而这个艰巨转变的“技术支撑”,居然就是在全国城乡已到处普及的手机。一条短信,一角钱,就让潜藏在睢宁130万民众间的各种问题、不同意见和大小情绪,及时地悄然地释放了:因为在那里的百姓和他们党政一把手之间,24小时开通着一部信息直通车。 据《中国青年报》