“在线交流”不能交流 “网上投诉”无法投诉

部分政府网站互动成摆设

本报记者 赵伟 实习生 李静

晚报调查
监督热线：96706531
调查新闻大赛

在3月19日召开的济南市加快科学发展建设美丽泉城推进大会上，市长杨鲁豫明确提出，在优化发展环境方面，要抓好机关作风效能建设，实施“治庸治懒治散”计划，治理推诿扯皮刁难等问题。不少市民称，政府部门的网站建设就是机关作风效能的一个体现。26日，记者调查发现，一些政府网站的“在线交流”不能交流，“网上投诉”也无法投诉，网站交流互动板块成了摆设。

在线交流不在线

近日，一名叫“潇潇秋雨”的网友发表了题为“济南市劳动保障监察在线交流网站只是个摆设”的帖子，在帖子中，“潇潇秋雨”称，“济南市劳动保障监察信息网站的‘在线交流’板块只是个摆设，无法注册，无法登录。”帖子也引起了不少网友的关注，查看次数已经达到了1140次。

根据“潇潇秋雨”的反映，26日，记者登录了济南市劳动保障监察信息网，在网站首页右上角处，记者看到有一个“维权绿色通道在线交流”蓝色板块，点击后，页面转入一个名为“济南市劳动保障监察在线交流”的网页，下面还有一行“倾听百姓心声，解答百姓疑惑”的小字，在网站logo的下面则有“论坛首页”、“绿色维权通道”、“注册”、“登录”四个选项，但记者无论点击哪一项，都没有反应，如“潇潇秋雨”所说，根本无法进入，无法登录。

针对“潇潇秋雨”的反映，网友也在下面留言。“这个被你发现了。”网民“酷爱小酷”调侃。除此之外，还有网友跟帖反映，好多政府部门都在网上设了“在线交流”、“在线问答”等与市民互动的窗口，但真正能互动的却寥寥无几。不是反映了问题没回音，就是无法登录，“纯属摆设”。

互动平台无法动

针对网友的反映，记者随后登录了20多家政府网站，专门对网站的交流互动板块点击查看，发现大部分政府网站做得还是比较不错的，但也有部分网站交流互动不能用。

济南市经济和信息化委员会网站上设有“投诉咨询”、“查询回复”、“网上办事”等在线互动栏目，其中“网上办事”首页的链接能打开，在其他几个页面则没有反应，有的栏目链接错误，打开到了另一个名为“济南市经济和信息化委员会外网办公平台”的网站。

济南市地方税务局网首页的“公众参与”板块的“网上举报”、“网上投诉”等栏目都能使用，但是页面左边“市政府连线”板块的“政务在线问答”、“建言献策”多次点击后都显示“此程序无法显示网页”的字样。此外，记者调查发现，其他一些政府部门网站上的“网上咨询”、“网上投诉”等交流互动板块也都不能用。

记者在调查中发现，有一部分网站在交流互动板块上能够使用，而且做得比较好。如济南市物价局网站上的“在线咨询”板块；济南市质监局网站上的“在线咨询”等板块；济南市农业局网站上的“技术咨询”、“政策咨询”等都可以点击使用，而且更新比较及时。

虽然这些网站上与网友的交流互动能够进行，但也有部分网站存在不及时更新的情况，一些网站的在线交流内容还是去年的一些内容。

相关部门如是说

济南市劳动保障监察信息网为啥不能登录？

26日，记者联系了济南市劳动保障监察支队工作人员。一名工作人员解释称，关于“维权绿色通道在线交流”板块，市民有些误解，该板块是不定期开放的，每次开放之前网站会提前7—10天左右，在网站首页提醒通知，每次安排10—15人接受市民的在线咨询。“在不开放时期，市民若有疑问或者举报，可以通过‘问题解答’和‘网上举报’两个窗口，填写相关信息。相关部门会在5天之内给予回复。市民还可以直接拨打12333劳动保障热线，或直接到市劳动保障监察支队反映情况。”

对于不能全天开放的原因，该工作人员解释道，由于所属部门工作人员紧缺，工作量较大，暂时还做不到24小时开放。对于市民反映的情况，监察支队必须得到相关单位核实、协调，这个过程也需要一定的时间，希望反映情况的市民不要着急，耐心等待。另外，针对匿名举报的市民，由于无法与其取得联系，无法对所举报情况进行核实，所以无法给予相应回复，还敬请市民谅解。

济南市经济和信息化委员会工作人员则向记者细致询问了网站上不能打开的板块的内容，将会通知相关技术人员进行维护，下午6时左右，记者发现错误的链接已经修复。还有一些政府单位则称，查看网站问题后再进行处理。

◀济南市劳动保障监察信息网的在线交流不能使用。

◀济南市经济和信息化委员会网站的“网上办事”链接错误已修复。

◀济南市质量技术监督局的在线咨询不仅好用而且更新及时。

追踪报道>>

济南市国税局回复本报报道

将对电话进行调整

本报3月26日讯(记者 任志方) 针对本报3月23日C06版刊发的工商税务部门公布的部分联系电话难以接通的报道，近日，济南国税对相关情况进行了调查核实并做出回应。

济南市国税局工作人员表示，经过调查，报道中提到的未接通电话情况如下：章丘市办税服务厅随当地政府作息时间运行，下午1点半上班。长清区国税局城区分局办税服务厅公布的是相关负责人办公室电话，非办税服务厅电话，由于当时相关负责人下企业调研走访，所以未接通电话。济阳县国税局崔寨分局办税服务厅的电话确实公布错误。

针对上述情况，济南市国税局工作人员表示，下一步将把网站上公布的电话全部改为办税服务厅导税咨询台的电话，以方便纳税人咨询相关涉税事宜。