

## 深读

## 人物志

从一个市委书记的实名信箱,扩容升级为各级党政领导的“公仆信箱”,广东省河源市的网络问政形成传送、办理、监督、回馈一系列机制,并随时接受网友“拍砖”。而河源市委书记陈建华,也因“华哥信箱”闻名网络。他在微博中对自己的行踪和思想展露无遗,网友可以任意“拍砖”。

“公仆信箱”,源于陈建华2008年6月22日晚在网上的一篇“跟帖”——“看到总书记和汪洋书记跟网民互动交流,我也想和河源的网民交流,这对我当好市委书记是有帮助的。”正是这则留言,开启了广东省河源市网络民主、网络问政的先河。

## “公仆”们的担心

在当下开放性的网络社会里,在不受监督约束的情况下,不负责任的言论比比皆是,一旦“触网”,说不定会遭遇“不测”。

1956年出生的陈建华是广东陆丰人,1982年毕业于北京钢铁学院,工程师出身。1998年任广州市委常委、从化市委书记,2002年底任广州市委常委、宣传部长,2007年4月,他来到了广东省的重要生态屏障,同时也是珠三角东岸地区重要的水源地——河源市,担任市委书记。

陈建华到河源任职不久,就听到一些地方流行着这样一种说法:现在的办公条件越来越好,可群众办事却越来越难;高速公路越修越多,可干部和群众的距离却越来越远;通讯水平越来越高,可干部和群众的联系却越来越少。

在数字时代、在落后的山区,如何走群众路线?这是陈建华经常思考的问题。他尝试借助先进的网络让自己耳聪目明。

2008年8月8日,他开通了由网民“赠名”的“华哥信箱”,一天最多竟收到50多封信,忙得不可开交。他对工作人员说:“不能只有我一个人了解民情啊,要大家都来做这件事。”这一年的12月1日,“公仆信箱”开通。该信箱含书记、市长、纪委书记、组织部长、公安局长、法院院长、检察院检察长和市直部门领导、县区党政一把手信箱。

河源市市长刘小华介绍说,两年来,他的“市长信箱”共收到4100多封信件,主要反映城市管理、劳动保障、社会治安、公共卫生等问题,尽管公务繁忙,哪怕是工作到凌晨2点,刘小华还是每天坚持浏览“市长信箱”,认真阅读并处理每一封来信,针对来信反映的不同问题,他除了批转有关部门办理外,有的还召开会议研究解决方案,有的还深入现场指导解决。除了十多封“垃圾邮件”外,“市长信箱”的回复率达到99.6%。

“公仆信箱”开通了,公仆们都有什么想法?该市市委副书记龚佐林在《有一种感动叫真诚——写在“公仆信箱”开设一周年之际》中的一段话代表了当时大部分“公仆”的想法:“我不是一个不愿意接受新鲜事物的人,但起初还是对此事心存忧虑:一是工作忙,哪有时间天天打开电脑看信、回信?二是现在群众的纸质来信不少,还用多此一举吗?三是在当下开放性的网络社会里,在不受监督约束的情况下,不负责任的言论比比皆是,一旦‘触网’,说不定会遭遇‘不测’。”

随着反映的事情得到迅速解决,媒体对信箱越来越关注,由此逼着“公仆”们不断前行。2009年12月1日,包含1020个信箱的“公仆信箱”延伸至全市市、县、区所有党政班子成员和部门,以及各乡镇综治信访维稳中心。

据统计,从2008年12月1日至2010年11月30日,“公仆信箱”共收到有效信件30890封,涉及城市管理、道路交通、社会治安、教育、环保、林业、市重点项目建设等方面;已办理30351件,占有效信件的98.3%。

## 为“信箱”开现场会

书记点开信件,来信竟然是反映某县某局有工作人员上班时上网聊天、炒股……

2009年10月27日,河源市召开“公仆信箱”推广现场会。陈建华称,以后市委新提拔的副县级以上干部和各县区新提拔的副科级以上干部,如果不会上网、打字,不会处理“公仆信箱”,在考核中可能会被淘汰。在这次的现场会上,河源计划在2009年12月1日前,将“公仆信箱”网上信访系统延伸至县直部门和乡镇。乡镇的公仆信箱设在全省统一部署建设的综治维稳信访中心,这样做确保了有制度、有场地、有编制、有经费、有主管,就可以把以公仆信箱为平台的网上信访工作落到实处。

据当地媒体报道,这天的现场会上,市委、市政府要求,所有的发言代表都要运用PPT进行现场演示。要发言,还要操作电脑,个别县委书记有些手忙脚乱。陈建华现场示范怎么回复公仆信箱。书记点开信件,来信竟然是反映某县某局有工作人员上班时上网聊天、炒股……

该县的县委书记脸上有些挂不住。陈建华慎重回复:“你好!来信请××县委阅处,加强机关作风建设很重要,谢谢你的批评。”他向记者解释:这封信本来是“越级”的,所以我转县委处理,当然我也表达对机关作风建设问题很重视。

2010年6月,群众举报东源县新港镇某村干部涉嫌贪污。虽然举报人使用网络昵称,不属于实名举报,该院还是按照管辖,通过“公仆信箱”把举报信件转给东源县检察院处理。东源县检察院经过初查对此案立案侦查,在侦查过程中,群众通过“公仆信箱”及时为检察院提供相关信息,而检察院多次答复举报人。目前,涉案村委会主任因贪污已被判处有期徒刑二年。

## 用边角料时间回复

“书记同志,你还会用电子邮箱啊!是不是你本人回的信啊?”

“公仆信箱”开通之初,陈建华经常受到网民的质疑。“皮影”网民来信:“书记同志,你还会用电子邮箱啊!是不是你本人回的信啊?”

陈答:“我30年前就学过计算机语言,‘华哥信箱’每封信都是跟我亲自吃饭没请人帮忙一样——亲自一一回复”。

“皮影”不相信,发来第二封信:“30年前你就学过计算机语言啦!不敢相信,要是真的话,晚辈自然对你心服口服。要不是真的话,那你也是个‘人才型’官员,会吹。”

陈客气地回复:“那是真的。谢谢你的鼓励。”

陈建华在“公仆信箱”管理员培训班上亲自授课,现场用五笔字型输入法示范回信;召开网民见面会,现场回复;他经常利用出差的路上、等人、候车等时间回复信件,用他自己的话说,“用边角料时间也要处理完当天的信件”。

“公仆信箱”延伸至县直部门和乡镇时,很多人担心会形同虚设,因为河源是落后山区,群众不仅没有电脑,而且许多人识字不多,不懂电脑的人更多。为解决这个问题,市里通过媒体发布公告,公布“公仆信箱”的网址及使用方法,在网上挂管理员电话和邮箱;在镇、村、街道、社区团组织设立“公仆信箱团员代写网上信件服务站”,帮助乡亲们代写网上信件。

河源人说:“公仆信箱”实现了没有距离的沟通,没有鸿沟的握手。2009年两会期间,该市专门为网民设置了旁听席,邀请7名“公仆信箱”网民代表旁听;2010年6月22日,陈建华与150多名网民实现了从“键对键”交流到“面对面”交流。

“公仆信箱”设置了回复期限,超过7日系统将亮起黄灯。2010年8月,《河源市“公仆信箱”绩效考核办法(试行)》正式出台。按照规定,每年2月要对上一年度工作进行考核,考核结束15日内,“公仆信箱”网站将公布各地各单位的考核结果。

## 一位市委书记眼中的网络问政——

## 网民的“刁钻”其实是种智慧



广东省河源市市委书记陈建华

## 与网民打交道

我收到的来信没有一封是胡说八道的,99.9%都是实实在在反映问题……往往那些“愤青”的观点还特别鲜明,看问题特别准。

将网民的“刁钻”看做一种智慧,这是陈建华的理念。

有人曾经问他:与那些“愤青”一般的网民打交道,是不是很累?他回答:我收到的来信没有一封是胡说八道的,99.9%都是实实在在反映问题……往往那些“愤青”的观点还特别鲜明,看问题特别准。我们用很平和的心态,是什么问题就解决什么问题。慢慢地,这些“愤青”也变成非常友好的网民了,很积极地建言献策,给你出主意。很多很好的建议,我看都是原来的“愤青”写的。

据统计,百姓来信中50%以上属建议。网民对如何加快城市基础设施建设、经营管理城市、保护生态环境、办好教育等提出了很好的建议,给党委政府工作以极大促进,如有网民建议“河源必须严禁

## 相关链接

陈建华平均每天  
回复网友8封信

2010年春节后,广东省委书记汪洋来到广东省信访局调研,他这样解析“信访”二字:“信”是由“人”和“言”组成,“访”是“言”字加个“方”字,信访局就是给老百姓提供一个讲话的地方,而且是讲那些难以解决的问题的地方。

信访工作被高度重视的背后,体现了广东对现阶段时代特征的总体把握,即当前是经济发展的黄金期,也是矛盾问题的凸显期。值得注意的是,信访人群结构呈现多元化趋势,其反映的问题大都与民生密切相关。

深圳市南山区信访局局长王立德称:“几乎各个领域的人群都曾在信访者队伍中出现。有的诉求涉及个人之利,也有的涉及公共事业,例如减少环境污染,增加政务透明度,追求更高质量生活等。”

与此同时,信访渠道也发生了变化。传统上,信访主要是来信和来访两种类型,如今,网络信访作为新渠道开始发挥重大作用。

2009年5月,广东全面铺开网络信访制度,汪洋曾批示:“可将网上比较集中反映的一些问题整理一下,适当的时候组织一次交办会,请有关部门去处理、答复。”

2009年6月,省委办公厅首次召开了网友集中反映问题的交办会。

2009年7月,广东省信访局成立网上信访办公室,定编5人。省委常委、秘书长徐少华亲自检查、督办网上信访工作,以广东省委办公厅的名义连续三次召开“网友集中反映问题暨网上信访事项交办会”,将网上信访打造成群众申诉的新途径。

广东省信访局副局长张兆勇介绍:“从2009年至2010年5月,仅广东省信访局办理网上信访事项就达2.1万余件,占全局信访总量的21.8%。”而批转网络信访案件也正逐渐变成广东各市县领导干部的工作习惯,河源市委书记陈建华一年多来亲自回复网友信件4817封,平均每天回复8封,其中,3968封批转有关部门处理,自己亲自办结849封。

据《羊城晚报》

据《检察日报》