

# “网上民声”：畅通群众诉求新渠道



烟台“网上信访”受到群众的广泛好评和充分信任

## 核心提示

利用网络媒体快捷、开放、互动的优势,近年来,山东省烟台市依托胶东在线网站,率先开办“网上民声”,让群众不出门、不进机关在网上就能办成事,有效畅通了群众诉求,开辟了“网上信访”的新渠道,化解了大量社会矛盾,受到群众的广泛好评和充分信任。

## “网上民声”为民“言声”

2007年11月初,因城市建设需要,烟台市临时启用火车过渡站。由于过渡站周边空间有限,加上人流、车流集中,个别出租车、小商小贩占道经营,导致周边道路拥堵不堪,成为“网上民声”反映的热点。

此事立即引起烟台市政府主管领导的重视。烟台公安、建设、交通等部门迅速察看现场,短短几天时间内,采取开辟停车场、加大对出租车和周边治安管理等措施,使道路很快恢复通畅,市民纷纷叫好。

2003年5月,烟台胶东在线网站在国内网络媒体率先创办“网上民声”栏目,将各政府部门的职责、政策、办事程序、办公信息等向市民公开,受理市民投诉,接受市民监督。

记者登录胶东在线“网上民声”栏目,将想要反映的问题简单概括,并附上联系方式,最后选择对应的政府部门,投诉和建议就直接发送给了具体部门。

记者在“网上民声”上看到,小到住户停

电、自来水管道漏水,大到房屋拆迁、社会保障、城市规划等,涵盖百姓最关心、最现实、最直接的所有民生问题。

如果对部门回复不满意,市民可连续发问,直到促进问题解决。烟台居民赵新军2006年下岗失业,连续9次上网发帖给劳动部门,请求帮助落实就业单位。烟台劳动部门不厌其烦地帮助查询相关信息,终于协助他找到了合适的工作岗位。

胶东在线总编辑郑兆安告诉记者,为引导群众理性反映问题,网站严格实施问题逐条审核制度,对宜于公开的直接发到网上;对敏感问题则转发到相关部门内部信箱,待问题核实解决后再予以公开,从而避免出现恶意攻击等言论,使“网上民声”可防可控。

烟台市广播电视台纪委书记王荆海认为,与传统方式相比,“网上民声”具有方便、快捷、开放、透明等特点,传播快、效率高,节约人力和物力,建立了一种崭新的群众诉求表达渠道。

烟台市委市直机关工委副书记李浩生说,通过“网上民声”搭建的网上对话平台,党委政府能及时、直接地听到基层群众的真实声音,减少了中间环节,让群众“少跑一趟路、少踏一个门槛、少走一道程序”,在最短时间内答复和解决群众关心的问题,起到了解疑释惑、排忧解难的作用。

截至目前,烟台“网上民声”已累计收到群众问题反映18万多条,平均每天200条以上,其中报送政府部门的舆情反映2.2万条,回复率始终保持在96%以上,为群众及时解决了大量热点、难点问题。

## 民生“紧箍咒” 促政府转变工作作风

烟台市对“网上民声”实行定向解答、限时回复、限期解决,确保群众大事小事无遗漏,既转变了政府工作作风,又提高了政府工作效率,促进党委政府科学决策。

为保证群众反映的问题“件件有着落、事

事有回音”,烟台实行“三张单子”管理制度。即对回复不及时、回复质量有问题的单位,下发“网上回复督办单”,督促其及时解决;每月编发“网上民声回复及办理情况通报单”,以文件形式下发到直属和局属各单位;对重大事件、热点难点问题和有影响的建议,当日填报“热点、难点问题领导督办单”,向有关领导汇报。

烟台市环保局办公室主任宫钦强专门负责本单位的“网上民声”回复。“每天早上8点钟一到办公室,我第一件事就是上网看群众留言。根据规定,对所有群众意见都要在3天内回复,我们的压力比以前大多了。”宫钦强说。

为对政府部门形成约束力,烟台建立“网上民声”督促考核制度。李浩生介绍,市委机关建设办公室对各部门的回复率、满意度等情况,实行一周一调度,一月一小结,一季一通报,并将结果作为每年“万人评机关”“万人评窗口”的重要依据,给各部门戴上了民生“紧箍咒”。

借助网络技术优势,市民可对部门回复做出“满意”或“不满意”的评价,并由程序自动生成“满意度排行”。记者在胶东在线网站看到,2007年11月,烟台市法制办、司法局等10余个部门因回复率达到100%排在最前面,工商银行、新奥燃气公司等个别单位因回复率低被直接通报。

如今,“网上民声”交流部门每天都安排专人负责定时下载网上问题,分发给各科室和所属单位处理,处理结果由分管领导签批后上网回复,形成“接收—转达—批复—落实—回复”一整套运行体系,使回复群众问题成为政府部门的一项日常工作。

烟台市交通局党委副书记杨培臻说,“网上民声”“逼”着部门决策“眼光”向下。市民反映的问题都挂在网上,千万双眼睛在盯着,要求部门决策更加关注民生。如公交线路调整等群众意见,甚至直接成了局长办公会的研究议题。

对话部门在感受“网上民声”压力的同时,也从中受益。烟台市地税局先后采纳了纳税人

收结专人制、确保纳税人随时随地交税等8条群众建议,既方便了纳税人,又促进了税收征管。目前,烟台市参与“网上民声”的部门由最初的28个,增加到现在的94个,几乎涵盖所有政府部门以及中央、省属驻烟的“窗口”单位,并延伸到各县市区,成为一条重要的舆情收集渠道。

## 畅通“网上信访”新渠道

在改善民生的同时,“网上民声”有效畅通了“网上信访”渠道,将大量矛盾纠纷化解在萌芽状态,成为促进社会和谐“减震器”和“稳定器”。

位于烟台城郊的魁玉路,是连接付家村、刘家村等5个村的村路。付家村村委会主任付世勇告诉记者,最近几年,不少重型货车为了逃避公路收费,频频从这条路经过,结果路面被压得坑坑洼洼,弄得晴天一身土,雨天一身泥。有的村民为了阻止车辆通行,甚至将路拦起来,并进行上访,从而引发矛盾。

接到村民在“网上民声”的反映后,烟台市交通局立即着手调查核实,并积极争取“村村通”政策。经过3个多月的施工,近两公里长的魁玉路东段近日正式通车。记者看到,铺上柏油路的魁玉路两旁干净整洁,交通方便了,环境也改观了。

烟台市信访局副局长孙国斌说,传统问题反映渠道由于受时间、空间限制,使一些敏感问题得不到迅速解决,容易激化矛盾,增加社会不稳定因素,“网上民声”开辟了“网上信访”的新渠道。

李浩生认为,百姓诉求渠道越多,对信访案件的分流就越多。“网上民声”让百姓与部门在网上直接对话并解决问题,无形当中前移了“信访关口”,大大减少了群众实地上访的案件数量。

曾在“网上民声”发帖反映问题的烟台市民纪军毅感言:“过去办个事来回跑部门,现在大事小事不出门,在网上就直接办了,谁还跑到政府门前去上访。”

山东师范大学教授李掖平认为,“网上民声”拓宽了政府与民众沟通的渠道,既保证了群众的知情权、参与权和监督权,又增强了政府工作的透明度,让政府部门更能体察民情,集中民智,广纳民意,关注民生,有利于化解社会矛盾。

近年来,烟台市信访总量持续下降。2006年,全市信访总量比上年下降9.3%,其中到市、县、区信访案件下降53%,集体上访案件下降10.1%。2007年前10个月,全市信访总量下降了10.8%。

据新华社



烟台山下 资料图片

# 唢呐“吹”出幸福生活

本报记者 余英茂

绕不息。在往昔的岁月里,唢呐艺人虽然身怀精湛的技艺,给人们带来了无限欢乐,却被视为“下九流”,他们的从艺之路充满了辛酸。该村的唢呐艺人马胜利说,过去旧社会看不起民间艺人,认为是“讨饭”的下贱行当,吹唢呐只能作为一种养家糊口的手段。

让李曙光挣到了第一桶金,而能够从一个贫困的小村庄来到国际市场上演出,也使他认识到了唢呐艺术的无穷魅力:“原来我以为唢呐只是很普通的一样乐器,后来出国我才大开了眼界,发现唢呐艺术有很大的市场空间,吹好了不但能让我们养家糊口,而且可以实现更大的人生价值!”

如今,马庄村上规模的唢呐演奏队发展到60多个,全村一半以上的人常年在外吹奏唢呐,取得了可观的收入。马庄唢呐艺人的足迹不仅遍布柘城周边县市,而且在郑州、开封、洛阳、河北、新疆、深圳等地的旅游景点中,都能见到他们为游客献技的身影。用一只小小的唢呐,马庄人“吹”出了经济效益,“吹”出了广阔市场,也“吹”出了幸福生活。

## 唢呐吹出专业村

眼下,演出市场十分不景气,很多民间文艺团体都面临着生存难题,马庄的唢呐艺人缘何能够闯出一个大市场,形成一个新产业呢?

马庄的唢呐艺人能够在市场经济大潮中站稳脚跟,缘于他们不满足于浅尝辄止,躺在老祖宗的“功劳簿”上不思进取。马庄的唢呐艺人不仅要求下一代传承先辈的技艺,学成之后,很多人还把子女送到专业艺术学院培训,精益求精。50岁的村民马胜利是一位唢呐高手,他把自己的唢呐技艺传授给女儿马菲菲之后,又把女儿送到商丘艺校学习豫剧。现在,马菲菲表演的豫剧已经很有专业水平了。

有道是“众口难调”,时代在前进,观众的口味也越来越“刁”,艺术是无止境的,不进则退。马庄人的精明之处还在于他们贴近实际,力求创新,让唢呐艺术与与时俱进,满足观众求变求新的需求。马庄的唢呐艺人不仅能吹奏出《百鸟朝凤》、《小放牛》、《将军令》等不同风格、不同音色、不同韵味、不同曲调的唢呐名段,还能熟练地演奏豫剧、京剧、曲剧、越调、花鼓、二簧、黄梅戏、河南坠子等戏曲名段,马庄的年轻人还能用铜管、架子鼓等现代时尚乐器,与传统唢呐吹奏相结合,演唱现代流行歌曲。在马庄村,随便拉出几个人来,就能组成一个多功能乐队,吹拉弹唱开来。

在追求经济效益的同时,马庄人不忘社会效益,注重擦亮马庄的唢呐艺术品牌。多年来,马庄村先后有50多次在省、市、县各类民间文艺比赛中取得优异成绩,多次在唢呐大赛中获奖,该村70多岁的艺人李心平被省民间文艺家协会授予“笙王”称号,村民马胜利带领他的唢呐艺术团多次参加省、市、县组织的文化义演活动。这样,在无形之中,马庄人展示了浓郁的唢呐文化底蕴和魅力,打出了马庄的民间文艺品牌,马庄的知名度迅速提升。

新年伊始,在当地政府的指导下,马庄人谋划了今后的发展蓝图:组建马庄唢呐文化协会,创建马庄民间乐器加工厂,创办高规格的马庄唢呐艺术团和唢呐艺术学校,扩大规模,提升品牌,开拓市场,形成合力,壮大实力,把马庄建设成为名副其实的“民间文化专业村”。



唢呐吹奏,成为婚丧嫁娶中必不可少的保留节目。

## 核心提示

面朝黄土背朝天的马庄人,靠一手绝活逐渐走上了致富路。

随着时间的推移,马庄村的唢呐演奏艺术日益走俏,唢呐艺人的待遇也水涨船高。马庄村60岁的农民李心义从事唢呐演奏20多年,不仅在柘城县城头买了12间楼房,还供养出了儿子、儿媳两个大学生。他高兴地说:“唢呐一掂,有啥有穿,这12间楼房就是俺‘吹’出来的!”

唢呐演奏逐渐回归了高雅艺术的应有地位,唢呐爱好者纷至沓来,马庄的艺人们纷纷开办唢呐培训班,收徒传艺,把单纯的唢呐演奏变成了蓬勃发展的文化产业。李心善老人先后办班授徒20多年,培训唢呐学员2000多人,教出的徒弟遍布周边县市。

精湛的手工制作竹笙的技术,让马庄村老艺人们的荷包也鼓胀了起来。一只笙售价数百元,品质上乘的笙能卖上千元,仅加工制作竹笙一项,马庄村每年创产值可达5万元以上。

## 唢呐吹出致富路

众所周知,唢呐曲目繁多,旋律优美,高亢激昂,遇到婚丧嫁娶、红白喜事,人们都喜欢吹吹唢呐,营造热烈、欢快的氛围。

屈指算来,马庄人吹唢呐的历史已有130多年。该村69岁的唢呐老艺人李心善说:马庄只有马、李两大姓,他们李家就是一个唢呐世家,先辈们在唐朝就学会了制作乐器和演奏唢呐。宋太宗时,李家唢呐艺人还被皇官乐队选中。清朝光绪年间,马庄李姓人的先祖李学山从河北迁居马庄村后,仍然将吹唢呐作为一项谋生手段。从此,在朝夕相伴的生活中,马、李两姓人互相心传口授,相行成俗,传统的唢呐演奏艺术在马庄扎下了根。

在这种艺术氛围熏陶下,“祖孙唢呐”、“夫妻唢呐”、“唢呐世家”遍布马庄,马庄人的唢呐演奏在当地久负盛名,村民们都能熟练地掌握单吐、双吐、连吐、咳音、上滑、下滑、花枝、颤音等演奏技巧,一曲曲欢快悠扬的唢呐乐曲时常在马庄的农家小院萦

# 小学校园里的“民主”与“腐败”

## 提示

“你喜欢当班干部吗?比如说小组长。”“喜欢,我每天晚上睡觉想的都是当班干部。”“为什么呀?”

“因为当班干部大家都可羡慕了。”“阳刚读小学一年级,用他爸爸的话说,孩子那么小,根本不知道班干部是什么意思。”“我们只是希望孩子高兴、快乐,当不当班干部其实根本无所谓。”另一位孩子的家长说。

八岁的李默在北京中友谊路小学读二年级,现在是班上的生活委员,提到当班干部,小李默羞涩地笑笑,在他看来,生活委员就是劳动时比大家多干活。但李默的妈妈提到,有一次,李默放学后特别开心,因为老师临时叫了几个学生去搬书,其中有他。“小孩子就是这样,即使是去干活,也特别开心,因为那样他会觉得自己是老师心目中和别人是不一样的。在他看来,当班干部是自己比别人厉害的一种表现。”

近日,报道了在上海市十三届人大一次会议上,上海市人大代表柏万青曾向大会提交了一份书面建议,希望重视中小学干部产生过程中的“腐败”现象,认为这是一种不平等的表现。

对此,笔者走访了北京的几所小学,对“小学校园里的民主”有了一些了解。

## 班干部由民主选举产生

李默说,他们班从二年级开始选中队委和班长,首先由全班34名学生提名,然后将这些名字写在黑板上,大家再从这些被提名的学生中举手表决,最后按照选票的数量,选出其中的6名班干部,整个过程老师都不干涉。这样一来,选出的学生往往都能得到大家的认可。

如果课代表也算是班干部的话,农科院附小二年级的王语也算是小干部了。提到班干部选举,小语说,“我们班的‘周干部’都是谁愿意当,就自己站起来走到讲台上,把自己的优点讲出来,然后大家举手表决,每次每名‘周干部’只允许两个人竞选,最后选出一名。”“周干部”每周都要重新选举一次,这样,差不多全班学生只要努力,就都有可能被选上。

让王语妈妈吃惊的,是他们班的年终评选。小语班级每个人的名字都写在后黑板上,根据平时成绩,发给每个人小红旗,到学期末,老师会把全班优秀学生、学习成绩最好学生、最关心班集体学生……这些奖项写在黑板上,大家根据自己的情况去竞选不同的奖项,最后由全体同学根据每个同学的实际举手计票通过。“有时

候,有的小学生因为选择奖项错误失败的,比如他如果竞选学习成绩最优秀,就可能成功,但是他选了全优生奖,这样就因为‘填报志愿’错误落选了,挺有意思的。这对孩子本身也是一种能力的锻炼。”

“我们班的班干部都是大家自己举手表决的,老师不说话。”北京市中关村二小的小敏说。北京海淀区向东小学的刘老师,“我是1988年参加工作的,真的感觉到,从教学到学生活动,现在跟以前完全不一样了。现在的教学更人性化了,老师更像是服务者了。”

刘老师表示,随着新课标的改革,课堂上学生成了主体,教师越来越起到引导的作用,教学中更注重学生自己发现问题,然后集体研究问题,解决问题。在班干部选举中,教师会把权力过渡给学生,让他们真正成为自己的主人。

在选举过程中,老师偶尔也会帮忙拉选票,“有一次我们班有一名同学连续竞选了几周都没有成功,后来老师另加了一个纪律委员的职务给他了”,小语说,“老师替他说了好多好话。”

“其实这样也是对这个孩子的鼓励。”小语的母亲补充说。

对于班干部轮换担任的现象,刘老师,“更多的小学班干部会经常换,这样,能力相对较差的学生也有机会当班干部,可以培养他们的自我约束能力。”

## 小学生成功罢免“腐败”班干部

王语的妈妈提到,有一次她去接孩子,无意中听到另一个班的班主任正在严厉地批评一个小女孩,“说话都有点刻薄了!这样当着孩子的面批评孩子,对孩子是一种很大的伤害。”在小语妈妈看来,这个老师之所以无所顾忌地批评孩子,一方面在于老师自身的素质,另一方面是因为来接孩子放学的父亲的穿着很像民工。

正在农科院附小上五年级的薛俊也提到一起选举中的“腐败”现象,但最终这个结果因集体的力量被推翻。“现在我们班的班干部都是学生自己选的”,但是有一次,班上有一名同学很明显不符合班干部的条件,其父是一名领导干部,老师硬是一锤定音,任命这名学生为副班长。同学们也不甘示弱,选举后,大家集体找到老师,充分列举了这名同学的不合格之处,最后老师不得已,只能罢免了这名同学。

也有家长提到,有些高年级的小学生非常希望当班干部,就会在选举前把其他的小朋友邀请到自己家中去玩,或是请同学吃饭。“其实这跟家庭的影响是很大的,孩子往往会无意中跟大人去学。” 据《中国青年报》