

江苏睢宁县“一毛钱维稳”： 有事给书记和县长发短信

近四万条求助短信九成办结

核心提示

2010年12月底，江苏睢宁县伏房村的陈计生给睢宁县委书记王天琦发了条短信，说是干旱无水，小麦快旱死了。当晚7时，他就接到了农业局的电话，告诉他已经通知了水库管理处，马上就放水。

这是陈计生第二次给王天琦发短信。上一次是2008年8月，他买到了假农药，主管部门却不帮他处理，只好发短信投诉。3个小时后，县纪委和他联系，并派人陪他们找生产厂家索赔。

“有事发短信”，似乎已经成为睢宁人的一句口头语。自从2008年8月向社会公布手机号码以来，县委书记王天琦和县长王军已经收到各种短信39595条，办结了其中的90%。

真假短信 引发“短信问政”

睢宁县的“短信问政”，起源于一条假短信和一条真短信。

2008年7月底，有人给县委书记王天琦发短信，说有外地客商在睢宁遭到殴打。王天琦立即落实人去调查，发现不过是一场买煎饼引发的普通争执。

其后几天，这条虚假短信成了睢宁的最大事件。8月7日，当地报纸《今日睢宁》用两个整版剖析这条短信，发信人也受到了治安处罚。一条虚假短信被上升到了“转化民风”和“软环境治理”的高度。

与此同时，一条真短信则成为这组报道的注脚。有短信向王天琦反映，该县威尼斯商城一家快运公司深夜卸货扰民，有关部门不理不睬，居民只好堵住商城入口。这一事件后来直接导致县环保局长被免职。

一周后，《今日睢宁》刊登了对县纪委副书记、监察局长袁邦庆的采访，袁称受王书记和王县长的委托，向社会公布书记、县长的手机号码：欢迎群众反映问题。他同时提醒，县主要领导有时开会、接待陪同省、市领导工作很忙，大家打电话反映问题时领导有可能不便接听，因此，如果确需直接向县主要领导反映问题，尽量以短信或书面形式反映。

四天后，《今日睢宁》报刊刊登了全县所有副科级以上干部的手机号码，该报一时洛阳纸贵，本来发行近3万份，加印近3万份后仍不够发。

又过了一周，该报又发表题为“领导干部公开的号码是真的还是假的，通还是不通？”的报道，睢宁县经济110办公室拨打公布的号码，发现有一批干部的手机关机或者没人接。结果这些干部的名字被该报公布。



睢宁县“短信问政”能否避免“人走政息”，还是未知数。

“看看是不是县委书记本人”

县委书记和县长的手机号码一公布，电话、短信铺天盖地而来。

此前，江苏盐城、云南昆明等地也都公布了领导干部手机号。和这些地方一样，很多人打王天琦的电话，只为了“看看是不是县委书记本人”。那段时间王天琦每天接电话、看短信忙到手软。他说，这样可不行，什么工作都不要做了，便交由秘书负责接电话、看短信。

但是一段时间之后，人们不再打电话，“打电话的时候可能书记在开会，也可能听不清楚，还不如发个短信，能让他记得清楚。”

9月11日，《今日睢宁》第一次公布了县委书记王天琦的“短信一览表”。10天后，县长王军收到的短信也公布了，同时公布的还有每条短信的处理结果。人们开始意识到，与打电话相比，短信有它独特的优势。

打电话的人锐减，而短信激增，连秘书也处理不过来。处理工作最终交给了县委县政府督查室。

2009年12月，中国人民大学历史学博士王磊调到督查室，负责县委书记、县长短信的处理工作。王磊说，那段时间，他每天8小时都在处理短信。典型的处理程序是：县委书记、县长收到短信后，秘书转发给督查室，督查室的软件会自动向发信人回复“收到”。王磊要写出每一条短信的摘要，制表编号，交给督查室负责人签批承办单位，再转发给各部门的一把手。这些单位5天内必须有反馈。

睢宁县督查室主任朱友强说，起初并没

有督办程序，后来发现有别领导不重视，造成发信人重复发短信，于是有了督办和回访程序，办理不力的还要问责。

一个典型案例是县规划局。2009年11月初，王天琦接到一条反映违章搭建的短信，督查室转给县规划局长，要求调查处理。两天后，规划局回复：“已派员调查落实，责令开发商按规划实施，清理违章搭建。”但事实是，规划局并未实地调查，违建也未清理。

此后一个多月里，举报这处违建的短信仍不停地发给县委书记和县长，屡次交办的结果是，规划局回复说“短信内容不实”、“没有违建”。而实际上，一名当事人已抢建一栋三层330平方米的楼房；另一名当事人则私建了10间楼房和院墙。

最终，2010年1月，包括原县规划局局长和分管副局长、原县国土局直属所所长在内的7名官员被免职或撤职，另有6名责任人受到处理，两处违章建筑也被拆除。

睢宁县每年要评选“十佳短信”、“十差短信”，每年还有一次手机短信办理工作会议，对短信办理情况好的部门表彰，对办理情况不好的部门给予批评。

统计显示，从2008年8月开始，书记、县长收到的短信总计近4万条，回复率100%，办结率90%。短信并不能包治百病。每个月都有大量短信反映大病救助、因病致贫等问题，但受政策所限，书记、县长也无法解决。朱友强说，他们所能做的，就是向发信人解释办不了的原因，尽量解决一点困难。

虚假举报短信不少

最初一段时间里，虚假短信不少。

督查室一位副主任说，公布手机号码之初，反映失实信息的短信占20%至30%，还有很多侮辱谩骂、造谣中伤、人身攻击的内容。时任县禁酒办主任荣保翠说，县里机关禁酒后几个月，共接到短信举报反映机关工作人员违规饮酒23次，但只有5次是属实的。工作人员反馈核查情况，结果发现举报手机不是没人接听，就是已经关机了，有的接听人说根本不知道这事。

2008年12月中旬，睢宁电视台曝光了一位全姓妇女。她因为“捏造事实，发送短信诬告陷害他人”被行政拘留10天，全县为此进行了为期半个月的大讨论。

2009年4月，睢宁公布《大众信用管理办法》，建立睢宁个人信用信息数据库，将个人信用等级分为A、B、C、D四个等级，按照“一处守信，处处受益，一处失信，处处制约”的原则，对评估结果进行使用。包括发送虚假信息在内的行为，被视为不守信行为，会在媒体公布，并影响当事人的就业、贷款等日常生活。

这一办法后来被媒体报道，引发轩然大波。

办法公布后半个月，王天琦收到一条短信，举报污染严重的镀锌企业，称某人违规镀锌，得到了某局的通风和保护。两天后王天琦收到这位举报人父亲的短信，说“今天得闻犬子举报镀锌的事情非常生气，我因为在工厂工作，家远，疏于管教孩子，请王书记宽恕孩子，今后一定严加管教”。紧接着举报人自己又连发短信，称“我非常后悔，不该目无法，随意造谣，影响睢宁人的形象，影响民风建设”。

睢宁县每月的短信分析显示，到2010年2月时，每月的不实短信还有30条以上，但从2010年4月之后，不实短信几乎消失了。

也有一些短信让县委书记、县长哭笑不得。一位老人发短信给书记说：“你能解决我的问题就是为民办事的王青天，否则就不是。”老人和一位老太太互相看中，准备办喜事，却遭子女反对，于是要王天琦帮忙解决。王不得不把妇联主任找来，让她撮合撮合。

“一毛钱维稳”

2010年，睢宁县财政收入是2007年的4倍，成为江苏省的社会治安综合治理先进县、江苏省信访工作先进县。而在2007年，睢宁还是江苏省的“人民来信之乡”、“信访重点管理县”。

简单地从技术层面看原因，睢宁县督查室主任朱友强说：“有了短信，谁还愿意花时间写长篇的信？你就是写给省委书记，还是要转到下面来，时间很长，而我们只要5个工作日就给答复。”

而更深层的原因，在于涉稳信息的快速传递和不确定因素的快速消解。睢宁县县委书记唐健将这种变化称为“一毛钱维稳”：“就是一毛钱，而且时间短、效率高，领导第一时间看到，问题第一时间解决。”

在唐健看来，那些给县委书记、县长发短信的人，就像深入社会每个角落的触角，政府能够及时知道群众需要什么，政府该干什么，从而及时地化解矛盾、消除隐患。

2009年年底，短信平台密集收到反映拖欠民工工资的短信。县委书记、县长批示，责成建设局解决问题。建设局工作组找到相关老板，民工工资问题很快解决了。查阅2010年底的短信记录，反映拖欠民工工资的短信极少。

提及这个案例，一位县领导就会想起初来睢宁任职时。当时，一位老副县长对他说，“老弟啊，你就准备搬自行车吧。”他以为这是告诉他睢宁很穷，后来才知道，原来是老百姓经常拿破旧自行车堵政府的门，一堵一天，连想吃饭都出不去。

县教育局局长梁龙卫也将睢宁信访减少的关键因素归结为短信。“如果没有短信，群众的问题反映到省里、市里我们还不知道，等反馈回来叫我们调查，影响已经造成了。”

更典型的案例是当地的禁酒令。县委规定干部工作日午间禁酒。有意思的是，自从公布禁酒令，县里的禁酒办没有抓到过一个违规的，但通过群众短信举报，却抓到了18个，既有镇长，也有局长。

规定出台7天后，时任省委主要领导到睢宁视察。中午吃饭时，有领导发现桌上没有小酒杯，便示意服务员拿酒杯。结果王天琦跑到省领导面前说，我们这里中午禁酒，客人可以喝，我们不陪。

如果一把手换了

在睢宁，记者接触了众多给县委书记、县长发过短信的人，多数人都担心，一旦一把手换人，此事就会“无疾而终”。

但王磊比较乐观。他说，一开始是领导要取信于民，但等到大家发现领导认真了，他们也当真了，这时候再想撤，就难了。

2010年7月，王磊和督查室主任彭燕分别调离，而继任者没有及时在报纸上公布当月的短信办理情况。结果，王天琦收到众多短信，质问“为什么不公布短信了”。督查室后来不得不补登。王磊说，短信能够坚持，最根本的动力还是群众和舆论推动。

睢宁县原来没有公交车，只有出租车。众多短信要求成立公交公司，方便群众出行。之后县交通局筹组了交通运输公司，通过招商引资，成立公交公司，城区公交车很快开通。

睢宁县邱集镇的倪其柏得知千百度鞋业要扩大投资，就给王天琦发了条短信：“我有项目要谈，急！”半个小时就有回复。县里派一位副县长陪他去和企业谈判，最终把这个项目拉到了睢宁。

与“短信问政”相伴的，并非全是正面评价。如果审视“短信问政”中的“杀手锏”，对虚假短信的治安处罚、刑事处罚，不可避免地带有惩治过重的疑云。而对发信人的公开曝光、电视忏悔以及信用评级，则自始至终伴随着侵犯私权的批评。离开了主要领导的推动，这些制度能否坚持值得观察。

(据《南方周末》)