

内部资料
请勿外传

《2016 年全国网民留言办理热度指数排行》

人民网舆情监测室
人民网《地方领导留言板》

2017 年 1 月

一、全国网民留言回复办理指数排行

2016年,综合网民留言热度、回复办理效度以及从2006年至2016年期间各省份在网民留言回复方面的机制化力度,河南、安徽以及四川位列前三。进入前十名的还有四川、甘肃、湖北、陕西、广西、贵州、天津以及山东。与前十年(2006年至2015年)全国网民留言回复办理评估指数([具体参见此处](#))相比,河南、安徽与四川作为前三甲的地位变化不大。但在2016年期间,甘肃、陕西、贵州、天津、山东在排名上均取得不小进步。

表 1: 全国网民留言回复办理评估指数¹

排序	版块	网民留言热度	回复办理效度				机制化力度	总分
		留言量 (20%)	回复量 (30%)	回复率 (15%)	满意度 (15%)	交办量 (15%)	机制化 (5%)	
1	河南省	96.80	95.80	87.48	75.17	93.70	100.00	90.48
2	安徽省	90.60	90.30	93.02	71.15	96.80	100.00	89.99
3	四川省	92.70	93.70	99.19	79.26	71.80	100.00	89.92
4	甘肃省	87.50	87.50	76.06	66.32	78.10	70.00	87.87
5	湖北省	75.00	78.10	78.21	74.74	90.60	90.00	87.71
6	陕西省	84.30	84.30	75.76	68.81	81.20	30.00	86.88
7	广西壮族自治区	65.60	71.80	81.73	72.06	87.50	90.00	86.60
8	贵州省	59.30	68.70	75.73	87.18	75.00	80.00	85.71
9	天津市	68.70	81.20	83.79	67.90	40.60	100.00	85.25
10	山东省	81.20	75.00	64.27	70.83	53.10	30.00	84.39
11	云南省	56.20	59.30	67.97	90.91	56.20	100.00	83.80
12	山西省	78.10	65.60	43.93	58.33	68.70	100.00	83.69
13	河北省	71.80	62.50	45.99	82.09	84.30	30.00	83.64

¹ 榜单说明:

a) 阈值: 0-100分。

b) 权重: 网民留言热度分值(20%), 回复办理效度(75%), 机制化力度(5%)。

c) 统计数据时间段: 2016年1月1日至2016年12月31日。

d) 网民留言热度: 根据网民对各省份、市、县区领导留言的热度评估。回复办理效度: 根据各省回复量、回复率、留言被交办数量、以及网民满意度的综合评估。机制化力度: 根据各省是否发布文件推行制度化回复网民留言、制度化时间先后顺序以及制度化形式的综合评估。

e) 具体指标体系见附件。

f) 本报告涉及各省区留言或回复量/率排行表格暂未收录数据较少的港澳台地区。

14	辽宁省	53.10	56.20	60.93	79.55	65.60	90.00	82.89
15	吉林省	50.00	50.00	43.52	66.67	59.30	100.00	80.26
16	内蒙古自治区	62.50	46.80	34.79	70.00	37.50	30.00	77.71
17	福建省	43.70	53.10	83.96	77.78	12.50	30.00	76.81
18	江西省	46.80	43.70	48.42	66.67	21.80	90.00	76.50
19	青海省	15.60	37.50	66.06	80.00	43.70	90.00	74.85
20	湖南省	28.10	40.60	42.10	88.89	34.30	30.00	74.76
21	广东省	40.60	31.20	18.41	62.50	46.80	100.00	73.31
22	浙江省	18.70	25.00	30.70	100.00	50.00	90.00	71.99
23	新疆维吾尔自治区	25.00	34.30	43.96	77.78	21.80	30.00	71.75
24	西藏自治区	12.50	28.10	56.91	60.00	31.20	80.00	69.95
25	北京市	34.30	18.70	8.58	100.00	62.50	30.00	68.65
26	上海市	31.20	15.60	8.68	100.00	18.70	80.00	64.74
27	海南省	3.10	21.80	77.18	0.00	28.10	60.00	51.70
28	江苏省	37.50	12.50	3.40	3.31	12.50	30.00	50.29
29	宁夏回族自治区	6.20	9.30	8.96	0.00	3.10	30.00	36.45
30	重庆市	9.30	6.20	3.94	0.00	3.10	30.00	33.63
31	黑龙江省	21.80	3.10	0.00	0.00	3.10	30.00	28.64

表 2：2016 年与前十年全国网民留言回复办理评估指数 Top10 对比

排序	2016 年全国网民留言回复办理评估指数 Top10	前 10 年全国网民留言回复办理评估指数 Top10
1	河南省	安徽省
2	安徽省	河南省
3	四川省	四川省
4	甘肃省	湖北省
5	湖北省	西藏自治区
6	陕西省	天津市
7	广西壮族自治区	山西省
8	贵州省	甘肃省
9	天津市	广西壮族自治区
10	山东省	贵州省

二、留言量、回复量总体走势情况

回顾 2011 年至 2016 年留言板发展，统计发现，留言数与回复数仍呈现明显的增长趋势，而回复率的提升则趋缓。2016 年留言数与

回复数均收获了五年内的最大增幅。

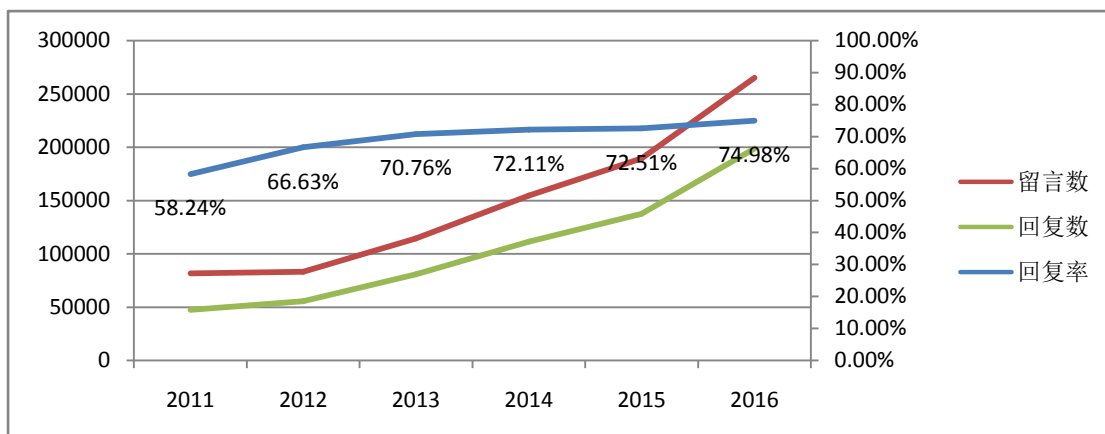


图 1：人民网《地方领导留言板》留言数、回复数与回复率变化（2011 年至 2016 年）

聚焦 2016 年，留言量与回复量整体也呈曲折上升的趋势。留言量与回复量峰值分别出现在 11 月与 12 月。此外，两组数据波动基本一致，侧面反映出政府对于网民诉求回应的及时。不过，回复率全年峰值出现在 3 月，达到 75.37%，随后便呈现缓慢下降的趋势，这是各地快速增长的留言量与办理人员数量、开展工作力度的增长不相匹配的结果。

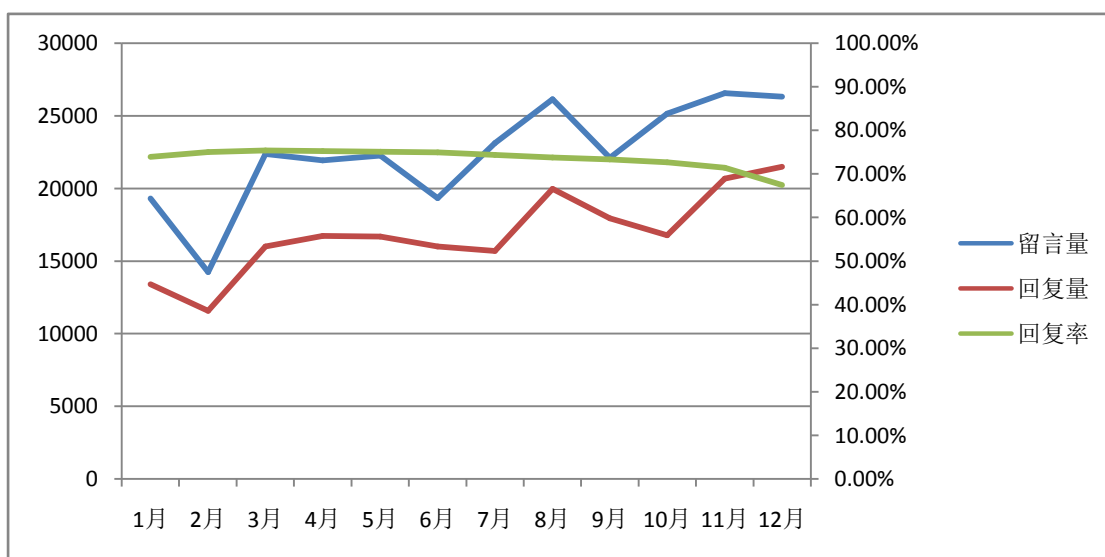


图 2：2016 年人民网《地方领导留言板》留言数、回复数与回复率月度变化

三、省市区（县）三级留言板年度情况

2016 年，区（县）一级政府不仅成为网民表达意与建议的重点对象，数据也反映出基层政府在 2016 年中为解决民生与其他社会问题付出了巨大努力。统计发现，《地方领导留言板》省、市、区（县）三级网民留言数占比分别达到 27%、36%、37%；回复数占比则分别达到 24%、38%和 38%。回复率方面，省、市、区（县）三级则分别达到 59.04%、69.47%与 70.59%。这组数字尚不包含各市、县为省领导办理并答复的留言。

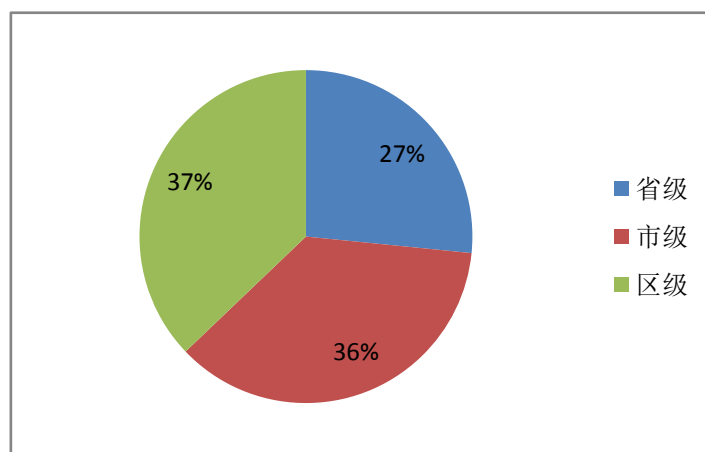


图 3：2016 年人民网《地方领导留言板》省、市、区（县）三级留言数占比

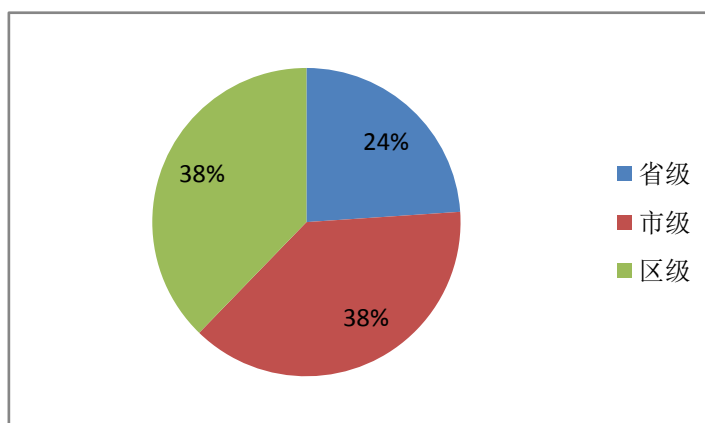


图 4：2016 年人民网《地方领导留言板》省、市、区（县）三级回复数占比

四、留言量回复量的区域分析

2016 年，省级政府留言数、回复数以及回复率方面，前三名均是河南、四川与安徽，仅是排序上略有不同。市级行政单位层面，成都、西安与郑州在留言数与回复数方面均位列三甲。回复率前三分别是南宁、南阳与青岛。值得一提的是，尽管成都、西安与郑州在回复率上并未进入前十，但网民留言多，回复工作压力较大，三个城市年度的回复率也均在 95%左右，成绩非常不俗。

表 3：2016 年人民网《地方领导留言板》留言数、回复数、回复率 Top10 省份

留言数 TOP10	回复数 TOP10	回复率 TOP10
河南省	河南省	四川省
四川省	四川省	安徽省
安徽省	安徽省	河南省
甘肃省	甘肃省	福建省
陕西省	陕西省	天津市
山东省	天津市	广西壮族自治区
山西省	湖北省	湖北省
湖北省	山东省	海南省
河北省	广西壮族自治区	甘肃省
广西壮族自治区	贵州省	陕西省

表 4：2016 年人民网《地方领导留言板》留言数、回复数、回复率 Top10 城市

留言数 TOP10	回复数 TOP10	回复率 TOP10
成都市	成都市	南宁市
西安市	西安市	南阳市
郑州市	郑州市	青岛市
太原市	濮阳市	广安市
濮阳市	平顶山市	南充市
平顶山市	兰州市	陇南市
兰州市	南宁市	洛阳市
合肥市	合肥市	眉山市
武汉市	武汉市	安庆市
南宁市	太原市	达州市

五、制度化程度评估

网民留言办理已成为各地网上群众路线工作开展的新抓手，备受

各级领导、各地党政机关的重视。

2016 年海南成为第 20 个建立回复办理网民留言的省份。2016 年 10 月，海南省政府督查室下发《关于认真研究回复人民网网友意见的通知》。通知要求，各责任单位对合理、合法、合乎政策的个体诉求，要积极应对，力争解决；对一时难以解决的问题，要如实说明情况，明确解决时限；对法律、政策框架内确实解决不了的问题，要做好宣传解释工作，有关部门要认真研究论证，吸纳合理成分，对其中不合理因素要平等交流，鼓励其建言献策积极性。

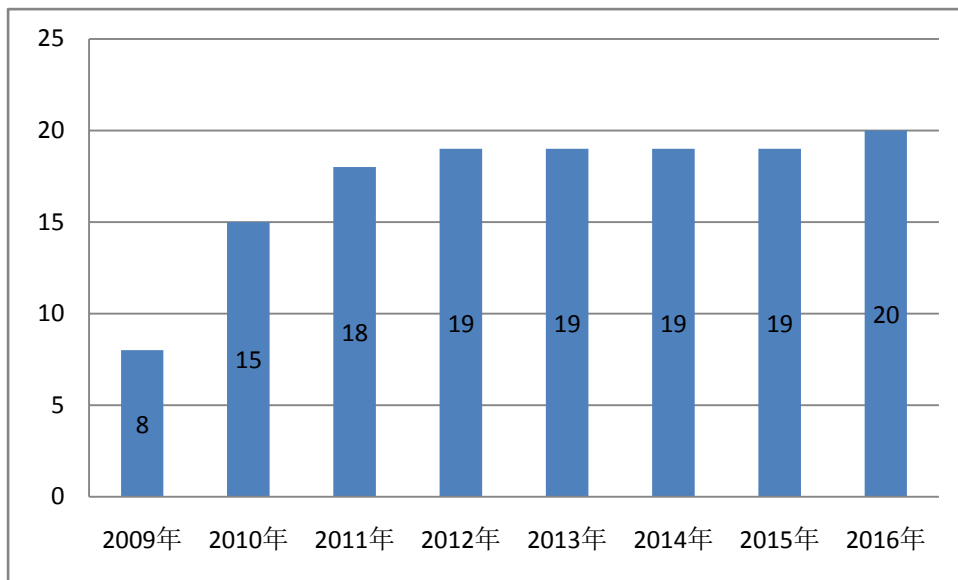


图 5：全国“制度化回复网民留言”省份数量统计

截至 2016 年 12 月，全国已有山西、安徽、河南、广东、天津、云南、吉林、四川、辽宁、广西、浙江、江西、陕西、湖北、青海、西藏、贵州、上海、甘肃、海南等 20 省市区先后以“红头文件”形式，建立起回复办理人民网《地方领导留言板》留言的固定工作机制。伴随制度化回复网民留言工作机制在全国的推广，人民网《地方领导留言板》回复率也大幅度提高。（完）

附录：

表 5：全国网民留言回复办理评估指标体系（2016）

一级指标	二级指标	三级指标	说明	阈值
网民留言热度	行政层级分布	省级留言数	省级留言数量	20%
		市级留言数	市级留言数量	
		区（县）级留言数	区（县）级留言量	
回复办理效度	行政层级分布	省级回复数	省级回复数	30%
		市级回复数	市级回复数	
		区（县）回复数	区（县）回复数	
	回复办理比例	回复率	省市县级回复率 地区回复率 不同职能领域回复率	15%
		满意度	当事人留言回复	15%
交办量	留言交办数量	15%		
机制化力度	制度化层级	省市县各级回复办理机制化比例	各级形成制度比例，包括个案办理指导、指定岗位部门与形成规章制度三级	5%

课题组成员

人民网舆情监测室：刘鹏飞、张力、刘颖琪

人民网地方部：韩月、张政、杨伊