

2020

# 网络问政平台中民众诉求以及政府回应影响因素研究

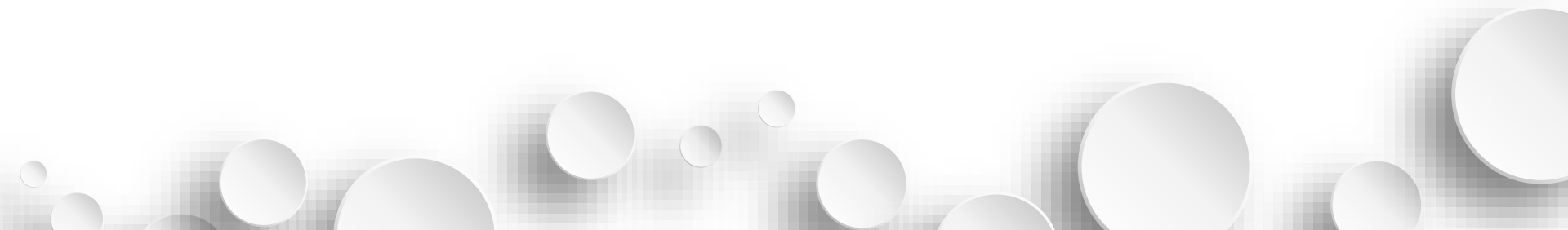
——基于长沙市市长信箱的大数据分析

小组成员： 许家辉  
冯国强  
杜思竹  
吴思余





# 1

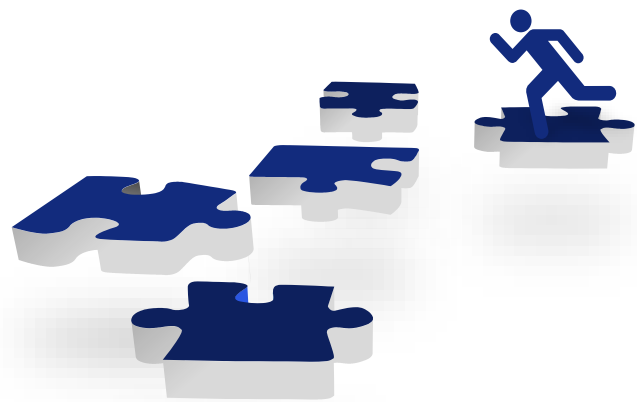
- 背景及意义
  - 文献综述
- 



## 背景及意义

据统计，我国网民规模达8.54亿，民众越来越依赖互联网。网络民主快速兴起，网络监督异军突起，是高层始料未及的，随着社会的快速发展，老百姓更多的借助网络参与民主监督，网络问政成为一种主流模式。

因此，我们将针对颇具代表性的网络问政平台：市长信箱，采用大数据分析的方式，对海量的信件进行深入挖掘分析，寻找政民互动的特点规律以及存在的问题，并给出优化意见。





Guald et al

尝试使用回应率、回应速度以及回应质量作为量化政府回应的指标

张延军

尝试将满意度评价作为政府回应的一个衡量指标，但在实际情况中，民众满意度评价的参与比率非常低

孙宗峰和赵兴华

政府回应速度随时间演变呈现下降趋势

杨国兵

政府治理类、综合经济类、人民生活类、城乡规划与基础建设类、社会事业类五类诉求领域公众诉求的政府回应时长依次减少

方俊和王凌颖

研究认为咨询、建议、感谢等类型诉求的政府回应性会更好

张延军

发现不同领域公众参与的主要目的与性质存在差异



- 研究设计



Title	DepName	Type	BeginTime	EndTime	Appraise
中冶??中央	长沙移动	咨询	2019/12/27 16:05	2019/12/31 12:23	不予评价
中冶地下车	长沙移动	投诉	2019/12/27 15:29	2019/12/30 9:05	不予评价
长沙市雨花	市自然资源	投诉	2019/12/27 12:34	2019/12/30 14:14	不予评价
开福区钱隆	市城管执法	咨询	2019/12/17 9:43	2019/12/24 18:24	不予评价
关于精装修	市公积金中	建议	2019/12/24 10:45	2019/12/30 10:20	不予评价
长沙振业城	市供电公司	投诉	2019/12/21 19:21	2019/12/22 16:51	不予评价
新巷南路,	市供电公司	咨询	2019/12/17 15:52	2019/12/22 20:59	不予评价
请长沙市长	市供电公司	投诉	2019/12/12 12:20	2019/12/13 11:10	不予评价
关于请求调	市城管执法	投诉	2019/12/13 10:10	2019/12/25 14:50	不予评价
长沙就管不	市税务局	投诉	2019/12/13 16:49	2019/12/23 15:19	不予评价
振业城三期	市供电公司	咨询	2019/12/12 17:07	2019/12/16 16:13	不予评价
雨花区合丰	雨花区	投诉	2019/12/5 13:25	2019/12/13 16:27	不予评价
cxm1573052	芙蓉区	投诉	2019/12/10 22:35	2019/12/23 10:40	不予评价
美的翰城都	市住房城乡	投诉	2019/12/12 6:53	2019/12/27 10:18	不予评价
长沙市岳麓	市供电公司	投诉	2019/12/10 16:46	2019/12/12 19:10	不予评价
长沙美麓阳	市自然资源	投诉	2019/12/12 9:49	2019/12/12 15:36	不予评价

研究对象：长沙市网络问政平台

数据源：市长信箱全部公开信件

数据：2008年3月17日~至今；

共计81359封信件。

爬取主要内容：

信件标题、处理部门、信件类型、  
来信时间、处理时间、评价满意度…



## 02

## 数据处理

在后续分析中，主要需要使用的内容包括：信件类型、政府回应时长、信件归属年份以及信件领域。

主要处理内容包括：

- 1.信件归属年份以及月份
- 2.政府回应时长
- 3.诉求领域



## 研究设计



### 信件归属年份以及月份

Title	DepName	Type	BeginTime	EndTime	Appraise	Year	Response	Field	Month
中冶??中央	长沙移动	咨询	2019/12/27 16:05	2019/12/31 12:23	不予评价	2019	2	物业管理	12
中冶地下车	长沙移动	投诉	2019/12/27 15:29	2019/12/30 9:05	不予评价	2019	1	物业管理	12
长沙市雨花	市自然资源	投诉	2019/12/27 12:34	2019/12/30 14:14	不予评价	2019	2	物业管理	12
开福区钱隆	市城管执法	咨询	2019/12/17 9:43	2019/12/24 18:24	不予评价	2019	6	贪污腐败	12
关于精装修	市公积金中	建议	2019/12/24 10:45	2019/12/30 10:20	不予评价	2019	4	住房问题	12
长沙振业城	市供电公司	投诉	2019/12/21 19:21	2019/12/22 16:51	不予评价	2019	1	园林绿化	12
新巷南路,	市供电公司	咨询	2019/12/17 15:52	2019/12/22 20:59	不予评价	2019	4	噪音污染	12
请长沙市长	市供电公司	投诉	2019/12/12 12:20	2019/12/13 11:10	不予评价	2019	1	小区环境	12
关于请求调	市城管执法	投诉	2019/12/13 10:10	2019/12/25 14:50	不予评价	2019	9	噪音污染	12
长沙就管不	市税务局	投诉	2019/12/13 16:49	2019/12/23 15:19	不予评价	2019	6	培训机构	12
振业城三期	市供电公司	咨询	2019/12/12 17:07	2019/12/16 16:13	不予评价	2019	2	园林绿化	12
雨花区合丰	雨花区	投诉	2019/12/5 13:25	2019/12/13 16:27	不予评价	2019	7	住房问题	12
cxm1573052	芙蓉区	投诉	2019/12/10 22:35	2019/12/23 10:40	不予评价	2019	9	物业管理	12
美的翰城都	市住房城乡	投诉	2019/12/12 6:53	2019/12/27 10:18	不予评价	2019	12	商品房	12
长沙市岳麓	市供电公司	投诉	2019/12/10 16:46	2019/12/12 19:10	不予评价	2019	3	小区环境	12
长沙美麓阳	市自然资源	投诉	2019/12/12 9:49	2019/12/12 15:36	不予评价	2019	1	物业管理	12
希望领导可	岳麓区	投诉	2019/12/12 13:37	2019/12/19 9:20	不予评价	2019	5	噪音污染	12
投诉黑心开	市供电公司	投诉	2019/12/12 14:44	2019/12/12 19:10	不予评价	2019	1	小区环境	12
辛辛苦苦在	市供电公司	咨询	2019/12/10 15:48	2019/12/12 19:08	不予评价	2019	3	小区环境	12
有关落户及	市住房城乡	咨询	2019/12/23 10:53	2019/12/25 14:00	不予评价	2019	3	商品房	12
福元中路与	市供电公司	投诉	2019/12/28 19:59	2019/12/31 23:51	不予评价	2019	2	交通设施	12
投诉绿地新	市城管执法	投诉	2019/12/23 17:21	2019/12/31 18:25	不予评价	2019	7	园林绿化	12
捌时代涉嫌	岳麓区	投诉	2019/11/24 20:16	2019/12/31 17:27	不予评价	2019	26	贪污腐败	11

处理方式: Python/Excel

年份: 政府回应时间

月份: 民众来信时间





# 研究设计



## 政府回应时长

Title	DepName	Type	BeginTime	EndTime	Appraise	Year	Response	Field	Month
中冶??中央	长沙移动	咨询	2019/12/27 16:05	2019/12/31 12:23	不予评价	2019	2	物业管理	12
中冶地下车	长沙移动	投诉	2019/12/27 15:29	2019/12/30 9:05	不予评价	2019	1	物业管理	12
长沙市雨花	市自然资源	投诉	2019/12/27 12:34	2019/12/30 14:14	不予评价	2019	2	物业管理	12
开福区钱隆	市城管执法	咨询	2019/12/17 9:43	2019/12/24 18:24	不予评价	2019	6	贪污腐败	12
关于精装修	市公积金中	建议	2019/12/24 10:45	2019/12/30 10:20	不予评价	2019	4	住房问题	12
长沙振业城	市供电公司	投诉	2019/12/21 19:21	2019/12/22 16:51	不予评价	2019	1	园林绿化	12
新巷南路,	市供电公司	咨询	2019/12/17 15:52	2019/12/22 20:59	不予评价	2019	4	噪音污染	12
请长沙市长	市供电公司	投诉	2019/12/12 12:20	2019/12/13 11:10	不予评价	2019	1	小区环境	12
关于请求调	市城管执法	投诉	2019/12/13 10:10	2019/12/25 14:50	不予评价	2019	9	噪音污染	12
长沙就管不	市税务局	投诉	2019/12/13 16:49	2019/12/23 15:19	不予评价	2019	6	培训机构	12
振业城三期	市供电公司	咨询	2019/12/12 17:07	2019/12/16 16:13	不予评价	2019	2	园林绿化	12
雨花区合丰	雨花区	投诉	2019/12/5 13:25	2019/12/13 16:27	不予评价	2019	7	住房问题	12
cxm1573052	芙蓉区	投诉	2019/12/10 22:35	2019/12/23 10:40	不予评价	2019	9	物业管理	12
美的翰林都	市住房城乡	投诉	2019/12/12 6:53	2019/12/27 10:18	不予评价	2019	12	商品房	12
长沙市岳麓	市供电公司	投诉	2019/12/10 16:46	2019/12/12 19:10	不予评价	2019	3	小区环境	12
长沙岳麓阳	市自然资源	投诉	2019/12/12 9:49	2019/12/12 15:36	不予评价	2019	1	物业管理	12
希望领导可	岳麓区	投诉	2019/12/12 13:37	2019/12/19 9:20	不予评价	2019	5	噪音污染	12
投诉黑心开	市供电公司	投诉	2019/12/12 14:44	2019/12/12 19:10	不予评价	2019	1	小区环境	12
辛辛苦苦在	市供电公司	咨询	2019/12/10 15:48	2019/12/12 19:08	不予评价	2019	3	小区环境	12
有关落户及	市住房城乡	咨询	2019/12/23 10:53	2019/12/25 14:00	不予评价	2019	3	商品房	12
福元中路与	市供电公司	投诉	2019/12/28 19:59	2019/12/31 23:51	不予评价	2019	2	交通设施	12
投诉绿地新	市城管执法	投诉	2019/12/23 17:21	2019/12/31 18:25	不予评价	2019	7	园林绿化	12
捣时代涉嫌	岳麓区	投诉	2019/11/24 20:16	2019/12/31 17:27	不予评价	2019	26	贪污腐败	11

处理方式: Python

主要运用库:

datetime、chinese\_calendar



### 诉求领域

内在逻辑：

基于LDA主题模型优化后的结果，并结合民众关注的热点领域并查阅相关信件，建立专属领域库，用于支持领域识别模型，从而得到各信件的诉求领域。

未采用LDA主题建模：

- 1.细粒度诉求领域
- 2.后续研究可能需要跨平台整合数据



## 研究设计

2014年发布了《信访事项内容分类》（国信发[2014]7号）的分类标准，文件中将所有的信访诉求分为十七类——“农村农业、国土资源、城乡建设、劳动和社会保障、卫生计生、教育文体、民政、政法、经济管理、交通运输、商贸旅游、科技与信息产业、环境保护、党务政务、组织人事、纪检监察、其他”。

### 完善过程

类别	特征词
交通设施	地铁；火车；轨道交通；公交车；出租车；黑车；新能源；机动车道；禁停；高速路
交通隐患	罚单；肇事；超载；交警支队；拥堵；井盖；交通秩序；人行横道；十字路口
园林绿化	绿化带；绿化；
噪音污染	施工；半夜；KTV；酒吧；烧烤；广场舞；麻将；扰民；喇叭声；减速带
空气污染	尾气；废气；油烟；烟；烟花爆竹
公共卫生	垃圾；垃圾清运；垃圾站；扬尘；公共厕所；烟盒；吐痰；大小便；污水处理；摆摊
小区环境	养犬；用电；限电；停电；电表；水压；自来水；燃气；电梯；
物业管理	小区；物业公司；物业费；不作为；开发商；业委会；业主大会
劳动保障	民工工资；拖欠工资；公积金；加班费；劳动法；休假；产假；带薪；失业；工伤
医疗保障	医保；保险；药品；住院费用；医疗纠纷；医疗保险；患者；就诊；体检；疫苗
养老保障	退休年龄；退休金；养老保险；养老保险费；养老金
违规经营	跑路；失联；健身房；无证经营；童工；摊贩
贪污腐败	受贿；腐败；贪污；赃款；非法；涉案
治安保障	诈骗；被盗；入室；黑社会；传销
商品房	首付；选房；开发商；退款；按揭；公积金；落户；限购；造价；房子产权
住房问题	装修；精装修；违章搭建；安置；拆迁；破损；住房；
校园环境	学生食堂；学生安全；学习环境
教育资格	入学；入读；办学；转学；学区；招生；学区房；小升初
培训机构	学费；收费；退费；生源；虚假宣传；驾校；科目；补课；小升初
执业考试	证书；教师资格；驾考；资格证书；
其他	——

→ 完善停用词库

反复迭代

结合LDA主题结果、民众关注的热点话题以及相关信件的查阅

建立起信件领域库



# 3

- 总体描述性分析

- 民众诉求分析

- 政府回应速度特点

- 政府回应速度影响因素

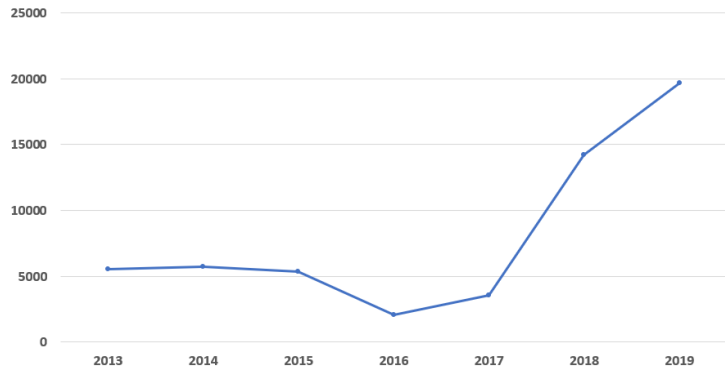




# 总体描述性分析

## 政民互动水平

政民的良好互动是网络问政平台良性发展的核心，本文主要从信件量年度变化以及民众对于政府回应进行满意度评价衡量政民互动水平。



市长信箱信件量年度数量分布

第一阶段，在2013~2015年，在这个阶段，信件量维持在5500附近，非常稳定；  
第二阶段，在2015~2017年，信件量呈现先大幅下降再小幅度回升的趋势；  
第三阶段，在2017~2019年，信件量急剧增长，短短3年间，信件量由2017年的3538件到2019年的19692件，提升了5.57倍

	2015		2016		2017		2018		2019	
不满意	64	1.19%	120	5.75%	441	12.46%	1578	11.11%	1183	6.01%
满意	12	0.22%	60	2.87%	342	9.67%	739	5.20%	413	2.10%
一般	14	0.26%	38	1.82%	139	3.93%	279	1.96%	172	0.87%
不予评价	5276	98.32%	1869	89.55%	2616	73.94%	11603	81.72%	17924	91.02%

民众满意度评价年度数量及占比

2018~2019年民众满意评价率显著下降，并且满意评估占比也迅速下降，这可能是由于信件量极剧烈上涨，而长沙市网络问政平台机制不够健全，各负责部门难以负荷，导致回应质量显著下降。

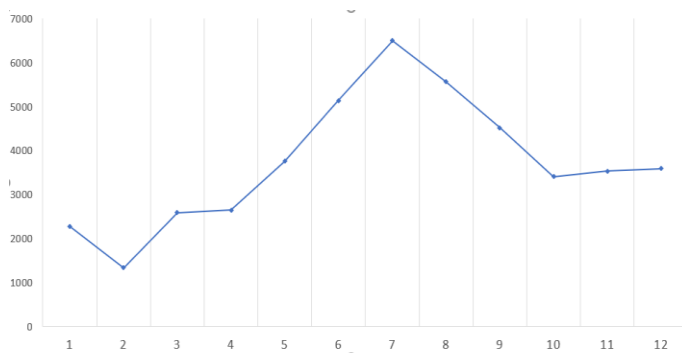


## 总体描述性分析



### 民众来信的时间波动性

从信件月度分布图中，可以看出民众来信存在显著季度性影响，这五年中，二月份来信仅有1341封，与之相对的波峰7月份来信高达6502封。



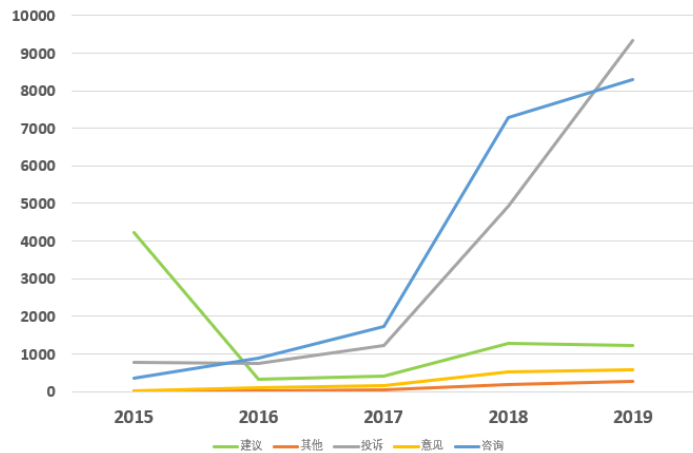
市长信箱信件月度分布



## 总体描述性分析

### 信件类型特点

总体来讲，民众来信类型以投诉和咨询为主，其中，以咨询为最，共计18561封，占比41.41%；其次，投诉达到16995封，占比37.91%；再次则为建议类，达到7453封，占比16.63%，而意见和其他类则较少，仅分别为1343封、530封，占比2.996%、1.182%。



信件类型变化趋势图

发现在2015年，民众来信绝大部分都是建议信，说明当时有非常多可以改进的地方，而从2017~2019年，关于投诉和建议类信件急速增长，可能是因为长沙市出台很多新政策，引发民众咨询相关事宜，并产生了一系列投诉。

在2017年5月长沙市政府颁布新的购房政策，分别实行区域性住房限购以及实施差别化住房信贷政策，由于政策限制较为严格且复杂，因此导致民众更多咨询相关政策，至于投诉的上涨主要是因为物业管理以及住房问题大量增长导致，显然这也是因为购房政策的变化而产生的持续性影响。



## 民众诉求分析

### 民众诉求领域关注度变化

	2015		2016		2017		2018		2019	
物业管理	701	13.06%	200	9.58%	284	8.03%	1376	9.69%	2506	12.73%
商品房	330	6.15%	112	5.37%	758	21.42%	5869	41.33%	5361	27.22%
交通设施	812	15.13%	488	23.38%	597	16.87%	1106	7.79%	1906	9.68%
住房问题	341	6.35%	80	3.83%	105	2.97%	676	4.76%	2216	11.25%
其他事件	794	14.80%	290	13.90%	445	12.58%	1419	9.99%	1657	8.41%
噪音污染	696	12.97%	218	10.45%	274	7.74%	902	6.35%	1721	8.74%
交通隐患	326	6.08%	168	8.05%	307	8.68%	571	4.02%	654	3.32%
小区环境	235	4.38%	120	5.75%	201	5.68%	542	3.82%	842	4.28%
教育资格	72	1.34%	51	2.44%	38	1.07%	200	1.41%	442	2.24%
医疗保障	170	3.17%	65	3.11%	113	3.19%	316	2.23%	364	1.85%
贪污腐败	136	2.53%	32	1.53%	60	1.70%	193	1.36%	333	1.69%
公共卫生	164	3.06%	48	2.30%	54	1.53%	157	1.11%	342	1.74%
校园环境	57	1.06%	16	0.77%	19	0.54%	103	0.73%	178	0.90%
劳动保障	73	1.36%	47	2.25%	68	1.92%	129	0.91%	183	0.93%
治安保障	70	1.30%	32	1.53%	32	0.90%	99	0.70%	217	1.10%
园林绿化	157	2.93%	30	1.44%	40	1.13%	159	1.12%	310	1.57%
培训机构	53	0.99%	16	0.77%	44	1.24%	103	0.73%	133	0.68%
养老保障	56	1.04%	18	0.86%	36	1.02%	117	0.82%	125	0.63%
违规经营	27	0.50%	8	0.39%	10	0.28%	61	0.43%	72	0.37%
职业考试	23	0.43%	21	1.01%	22	0.62%	34	0.24%	47	0.24%
空气污染	60	1.12%	20	0.96%	18	0.51%	46	0.32%	56	0.28%
公共设施	13	0.24%	7	0.34%	13	0.37%	21	0.15%	27	0.14%
信件总数	5366		2087		3538		14199		19692	

### 民众诉求领域关注度变化

其中，值得关注的是商品房领域，该领域在近几年占比远高于任何领域，在2015~2016年，该领域占比在6%左右，但2017年开始出现极其夸张的突增，并且在2017~2019年占比都大于20%，尤其是2018年更是达到了41.33%，整年近乎一半的信件都是关于商品房的问题。通过查找相关资料找寻背后的原因，发现主要由于2017年5月长沙市政府《区域性住房限购》以及《差别化住房信贷》政策出台所致，可见新政出台对民众来信影响是非常显著的。

变化比较明显的是交通设施领域，在2015年占比达到15.13%，2016年更是达到23.38%，2017年则发生回降，但还是维持较高水准16.87%，可见这三年长沙市在交通设施方面有较多的诟病，可喜的是政府开始重视相关问题，在2018~2019年，占比有所下降。另外，住房问题也发生了较大的变化，在2015~2018年维持较为稳定，但在2019年由2018年的4.76%突增至11.25%，这可能是因为新政刺激民众购房增加，因此关于住房的问题开始更多暴露并大幅度增长。同样是因为这个原因的还有物业管理，在2017~2019年信件量大量增长，占比也逐年提高。





## 民众诉求分析

### 民众诉求领域的信件类型

	建议	其他	投诉	意见	咨询	信件总数
物业管理	14.17%	0.85%	52.10%	2.11%	30.77%	5067
商品房	7.12%	0.90%	31.33%	2.99%	57.66%	12430
交通设施	36.32%	0.51%	24.51%	6.23%	32.43%	4909
住房问题	11.03%	1.43%	46.08%	1.55%	39.91%	3418
其他事件	19.09%	2.24%	28.69%	2.45%	47.54%	4605
噪音污染	18.24%	0.89%	57.05%	1.73%	22.09%	3811
交通隐患	32.08%	0.79%	34.65%	4.89%	27.59%	2026
小区环境	14.23%	1.60%	40.31%	2.63%	41.24%	1940
教育资格	12.08%	1.49%	24.53%	3.49%	58.41%	803
医疗保障	17.12%	1.65%	32.00%	3.99%	45.23%	1028
贪污腐败	16.18%	1.86%	56.76%	0.93%	24.27%	754
公共卫生	21.96%	0.65%	48.76%	2.09%	26.54%	765
校园环境	19.03%	2.14%	26.01%	3.22%	49.60%	373
劳动保障	12.80%	3.00%	39.00%	2.20%	43.00%	500
治安保障	14.00%	4.67%	56.67%	1.33%	23.33%	450
园林绿化	28.02%	0.72%	42.39%	3.16%	25.72%	696
培训机构	11.75%	1.15%	59.31%	2.29%	25.50%	349
养老保障	16.48%	1.14%	15.06%	3.41%	63.92%	352
违规经营	18.54%	2.81%	60.67%	2.25%	15.73%	178
职业考试	12.24%	2.72%	31.29%	2.72%	51.02%	147
空气污染	25.50%	1.50%	52.00%	1.50%	19.50%	200
公共设施	40.74%	0.00%	20.99%	2.47%	35.80%	81

以投诉为主：物业管理、噪音污染、贪污腐败、公共卫生、治安保障、培训机构、违规经营、空气污染

以咨询为主：商品房、教育资格、校园环境、养老保障、职业考试

咨询和投诉占比类似：住房问题、小区环境、医疗保障、劳动保障

建议、投诉和咨询占比类似：交通设施、交通隐患、园林绿化、公共设施

### 民众诉求领域满意度评价



## 民众诉求分析

### 民众诉求领域满意度评价

	不满意	满意	一般	不予评价	信件总数
物业管理	7.60%	2.66%	1.20%	88.53%	5067
商品房	8.53%	3.64%	1.24%	86.59%	12430
交通设施	5.95%	4.48%	2.38%	87.19%	4909
住房问题	10.09%	1.23%	0.73%	87.95%	3418
其他事件	5.67%	4.65%	1.87%	87.82%	4605
噪音污染	7.69%	2.70%	1.13%	88.48%	3811
交通隐患	7.21%	4.94%	2.81%	85.04%	2026
小区环境	6.55%	4.33%	1.60%	87.53%	1940
教育资格	5.60%	3.36%	0.50%	90.54%	803
医疗保障	5.74%	4.47%	1.65%	88.13%	1028
贪污腐败	11.67%	1.19%	0.53%	86.60%	754
公共卫生	8.24%	3.27%	0.65%	87.84%	765
校园环境	5.90%	4.83%	1.61%	87.67%	373
劳动保障	4.80%	3.20%	2.00%	90.00%	500
治安保障	6.89%	1.56%	0.67%	90.89%	450
园林绿化	8.91%	3.02%	0.86%	87.21%	696
培训机构	8.31%	2.29%	1.15%	88.25%	349
养老保障	5.97%	4.83%	0.85%	88.35%	352
违规经营	5.62%	1.69%	2.25%	90.45%	178
职业考试	2.04%	4.08%	0.00%	93.88%	147
空气污染	9.00%	2.00%	0.00%	89.00%	200
公共设施	2.47%	9.88%	2.47%	85.19%	81

以满意为主：职业考试、公共设施

以不满意为主：物业管理、商品房、住房问题、噪音污染、贪污腐败、  
公共卫生、治安保障、园林绿化、培训机构、违规经营、空气污染

正常情况：交通设施、交通隐患、小区环境、教育资格、医疗保障、  
校园环境、劳动保障、养老保障

民主诉求领域的信件类型



## 政府回应速度特点

	2015	2016	2017	2018	2019
平均回复时长	12.94	6.82	6.3	8.67	10.35

不同年份的政府平均回复时长

	建议	其他	投诉	意见	咨询
平均回复时长	11.06	9.2	10.92	7.57	8.08

不同信件类型的政府平均回复时长

	不满意	满意	一般	不予评价
平均回复时长	9.05	6.5	7.8	9.85

不同满意度的政府平均回复时长

	平均回复时长
空气污染	12.875
物业管理	12.16
治安保障	11.77
住房问题	11.65
贪污腐败	11.33
违规经营	10.97
园林绿化	10.93
公共卫生	10.47
噪音污染	10.29
公共设施	10
小区环境	9.85
培训机构	9.4
商品房	8.87
交通设施	8.87
其他事件	8.83
交通隐患	8.33
医疗保障	8.26
教育资格	7.43
劳动保障	7.342
职业考试	7.16
校园环境	6.53
养老保障	5.94

不同信件领域的政府平均回复时长



## 政府回应速度影响因素

	模型 (1)	模型 (2)	模型 (3)
自变量	回归系数 (标准误差)	回归系数 (标准误差)	回归系数 (标准误差)
常数项	8.165 (0.115) ***	12.042 (0.308) ***	11.244 (0.391) ***
参照 (咨询)			
Type=建议	2.935 (0.216) ***	0.937 (0.266) ***	1.115 (0.273) ***
Type=意见	-0.549 (0.443)	-0.369 (0.441)	-0.223 (0.442)
Type=投诉	2.832 (0.167) ***	2.52 (0.167) ***	2.237 (0.172) ***
参照 (2015)			
Year=2016		-6.224 (0.44) ***	-5.832 (0.443) ***
Year=2017		-6.67 (0.383) ***	-6.25 (0.387) ***
Year=2018		-4.296 (0.309) ***	-4.016 (0.314) ***
Year=2019		-2.864 (0.304) ***	-2.753 (0.307) ***
参照 (交通设施)			
Field=交通隐患			-0.589 (0.404)
Field=住房问题			2.14 (0.35) ***
Field=公共卫生			0.744 (0.597)
Field=其他事件			-0.068 (0.319)
Field=医疗保障			-0.635 (0.529)
Field=商品房			0.372 (0.27)
Field=噪音污染			0.539 (0.337)
Field=园林绿化			1.195 (0.621)
Field=小区环境			0.841 (0.415) *
Field=教育资格			-1.337 (0.588) *
Field=治安保障			2.063 (0.771) **
Field=物业管理			2.607 (0.314) ***
Field=贪污腐败			1.618 (0.606) **
调整后R方	0.009	0.019	0.023

注：(1) 表格中分类自变量的参照类呈现在括弧内；(2) \*\*\*代表0.001的显著水平，\*\*代表0.01的显著水平，\*代表0.05的显著水平。

在诉求类型方面，相对于咨询，政府对投诉和建议类型回应速度更慢，而在意见类型回应速度更快。

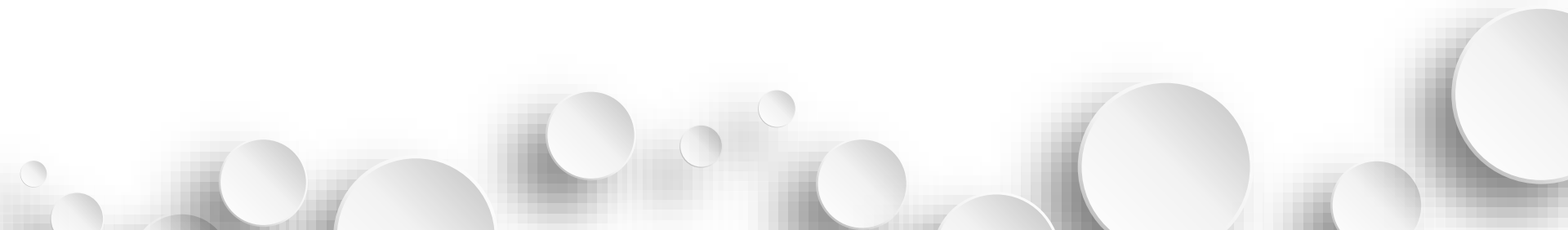
在年份方面，即政府回应速度将随时间发生演化。相对于2015年，2016以及2017年政府回应速度有显著提升。

针对诉求类型，以交通设施为参照，政府对于住房问题、公共卫生、商品房、噪音污染、园林绿化、小区环境、治安保障、物业管理的回应速度更慢，而对于交通隐患、医疗保障、教育资格的回应速度更快。

总得来讲，政府回应速度与诉求类型、年份和诉求领域有显著相关性，其回应速度会随时间而发生演变，并且政府对于不同诉求类型以及诉求领域存在侧重情况。



# 4

- 研究发现与建议
  - 未来展望
- 



## 研究发现与建议

打造全国移动互联网创业“第五城”目标 《关于支持互联网移动生活服务产业发展的若干意见》

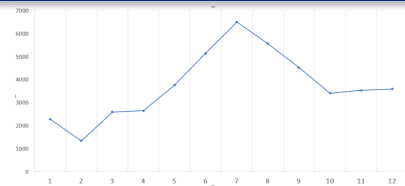
政民互动水平频率显著提高 → 2019年信件量是2017年信件量的5.57倍

件件有回应

民众来信呈现显著季度性变化

2月份处于来信低谷的现象，可能是由于农历春节

月度分布呈现显著的季节性——可能与人类习性有关（温度）



新政策的出台，对于民众诉求会产生显著影响。如：

Policy	Year	Letters	Percentage	Category	Primary Type
《区域性住房限购》、《差异化住房信贷政策》	2016年	112封	5.37%	商品房的信件	主要以咨询为主
	2018年	5869封	41.33%	住房问题以及物业管理	主要以投诉为主

长沙市政府回应速度普遍较慢，而且长沙市网络问政平台机制不够健全

Year	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年
Average Response Time	12.94天	6.82天	6.3天	8.67天	10.35天

建议、咨询等类型诉求政府回应将更好

建议的平均回应速度反常，最慢的达到11.06天



### 政府回应速度可能与民众满意度直接挂钩

满意的平均回复时长最短为6.5天

不满意则达到9.05天

一般的平均回复时长为7.8天

不予评价最长为9.85天

政府回应速度越迅速 民众满意的可能性越高

回应速度越慢 民众越可能评价不满意

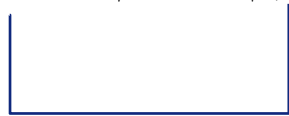
当政府回应速度很快，哪怕回应质量不够高，民众往往选择不予评价而不是选择不满意

政府回应速度与诉求类型、年份和诉求领域有显著相关性，其回应速度会随时间而发生演变，并且政府对于不同诉求类型以及诉求领域存在侧重情况

政府在2015~2019年各年的平均回复时间的变化



诉求类型、年份以及诉求领域与政府回应速度存在显著相关性



快

咨询和意见类型

慢

投诉、建议类型

医疗保障、交通隐患、教育资格

住房问题、公共卫生、商品房、  
噪音污染、物业管理  
园林绿化、小区环境、治安保障



## 研究发现与建议



A

建立诉求领域细分表，构建丰富的反馈机制

B

重视每当出台与民众切身利益的新政策时，民众对新政策的高关注度以及反应

C

重视提高政府回应速度，健全网络问政机制，提高相应的人员配置





由于本文基于LDA主题建模构建起相对科学的领域识别模型，并且领域较为丰富，具有统一的标准，而在现有的众多地方政府网络问政平台，较少建立领域细分表，哪怕建立也并不具有统一的标准，因此，笔者构建出的领域识别模型有利于未来基于大数据进行跨平台研究。当然，该模型也需要进一步优化。另外，本文研究更多采用描述性统计分析，在未来可以扩大数据规模，进行深入研究。



2020

演讲完毕 感谢您的观看

