

固金台视线·紧盯形式主义问题③

近年来,党中央把解决形式主义突出问题

和为基层减负结合起来,作为党的作风建设重要内容统筹谋划、一体推进,连续5年专门部署推动整治形式主义、官僚主义为基层减负工作。

不过,形式主义问题具有顽固性反复性,有的老问题尚未根除,一些新变种又在滋生。尤其是在为群众服务方面,个别地方仍然存在消极应付、推诿扯皮等问题。这充分表明,整治形式主义、官僚主义还需锲而不舍、持续深化。

不仅要做到门好进、脸好看,还要让群众办成事

“先到街道社保办,再到政务中心,再去县社保局,又跑回街道……为了社保退费,来来回回跑了10多趟,还没解决问题。”前不久,陕西某市市民张健(化名)遇到一件烦心事,他2021年底退休后想办理社保退费,于是向所在街道提交了退费申请和所需材料。可几个部门之间来回扯皮,折腾了好久,申请一直没能通过。

“这主要是因为您账户存在社保业务系统计费与实际缴费不一致的情况,我们按照工作流程,将申请材料退回街道处理。”县社保局工作人员态度诚恳、语气和善。

张健听了,气不打一处来:“我的材料都是按要求准备齐全的,如果数据不对,直接告诉我就好。可县社保局把申请材料退回街道后,材料就压在街道,数据也没有改过来。我到街道问情况,街道说是社保系统出了问题,让耐心等待。老百姓办点事情,咋就这么难?”

“门难进、脸难看、事难办”曾经是群众办事难的真实写照。为了破解这一“痛点”“难点”,各地各部门持续深化放管服改革,开展集中整治形式主义、官僚主义专项行动,“三难”突出问题得以逐步缓解,群众获得感、满意度大幅提升。不过,在个别地方,门好进了、脸好看了,可有的事情却依然难办。

河南某地李先生最近因为小区周围噪声污染问题向市民服务热线投诉,很快就接到了工作人员的回访电话。“工作人员说话礼貌客气,解释了好长时间,最后表示这个问题暂时无法解决。”李先生说,工作人员请他对本次服务给出“非常满意”的评价,“问题都没解决,怎么能是‘非常满意’呢?我当时就给了‘不满意’的评价。”

没想到,之后几天,这位工作人员又陆续打来3次电话,想让李先生修改评价。“工作人员不仅没能解决问题,还连连索要好评,真让人反感。”李先生说。

为了彻底解决问题,一些地方创造性地设立了“办不成事”窗口,重点解决“疑难杂症”,收获不少好评。不过,也要看到,之所以要设立“办不成事”窗口,反映出普通窗口确实还存在“不好办”“办不成”的情况。

一位“办不成事”窗口工作人员就表示,在他们那里,“办不成事”窗口并没有固定的服务项目,多数情况还是提供业务咨询服务,“其他窗口办不成的事,来这里多数还是办不成。我们只能告诉办事群众该去哪里办、要怎么办。”

“‘办不成事’窗口不是万能钥匙,而是急事急办、特事特办的特例。”浙江宁波读者郑建钢表示,通过“办不成事”窗口不仅要办好群众的急难愁盼问题,更要注重总结分析原因、建立健全制度、提升效率效果,“既不能让‘办不成事’窗口成了普通咨询窗口,甚至沦为摆设,也不能让群众都挤到‘办不成事’窗口去办事。”

还有的地方把握不准群众需求,“拍脑袋”决策,虽然有好的服务态度,但群众的体验感依旧不好。据一位基层干部反映,当地将结婚登记业务和户口迁移业务合二为一,重新制作申请表格,要求所有办事窗口合并办理。可问题在于,如今年轻人结婚并不像从前,绝大多数结婚登记业务并不连带着需要办理户口迁移业务。如此一来,工作人员不得不向来办理结婚登记的群众介绍户口迁移业务,指导他们如何填写申请表格,既浪费时间又拉低了办事效率,群众对此很不满意。

要为基层减下繁重的考评负担

在江苏党的建设理论与实践创新研究院院长桑学成看来,官僚主义形成的原因是多方面的,既有思想之舵不稳引起信念动摇、作风之弦不紧导致脱离群众、能力之基不牢造成本领恐慌等主观因素,也有考核评价、惩处问责等机制不够健全等客观因素。

“一旦政绩观发生扭曲,干部干工作就不是为了让群众满意,而是为了让领导注意。”江西萍乡市上栗县纪委副书记、监委副主任陈志华说,在错误政绩观引导下,一些党员干部热衷于摆花架子、做表面文章,“看起来动静很大,其实没有多少干货、真货。”

一位基层干部在人民网“领导留言板”留言说,今年以来,某市围绕落实省委部署,制定了专项行动方案,其中就包括多达70多页的考评细则,“每个月,为了应对繁重的考评任务,基层需要准备大量表格、台账、资

用心用情用力解决群众急难愁盼问题

本报记者 史一棋 向子丰



江苏东海县行政审批局工作人员在政务服务中心大厅自助服务终端指引市民办理业务。张玲摄(人民视觉)

要求辖区内医疗机构医保电子凭证平均结算率9月份达到40%,对达不到要求的医疗机构,暂缓拨付当月医保基金、暂缓签订下一年度定点服务协议,工作中未能结合实际对基层医疗机构进行具体指导督促,导致各基层医疗机构通过虚增门诊科室、虚假刷卡等方式提高电子凭证平均结算率。最终,相关责任人受到组织处理。

“搞督查评比的初衷是督促提升为群众办实事的效能,但个别地方的督查评比不仅名目繁多、相互交叉,而且重在看形式、忽视问成效。”吉林省吉林市纪委监委党风政风监督室主任刘英华说,有的地方为了检查政务服务是否惠民,将各项指标量化制作成表格,问题是表格设计复杂,填写项目繁多,甚至还有很多专业术语,“检查人员拿着表格很难与办事群众有效沟通,只能通过查台账、看图片等方式判别。这容易让一些干部专注于‘造台账’。”

基层干部落实上级指示、推动各项工作,既要政治过硬,也要本领高强。“为群众办事时,个别工作人员不是不愿意、没耐心,而是不会干、干不成。软办法不顶用,硬办法又不敢用。”上栗县行政审批局党组书记、局长黄万喜说,基层工作人员如果缺乏实践磨炼、工作经验,为民服务就要受到影响。如果再搞形式主义、官僚主义那一套,老百姓就更不买账了。

减轻基层负担,进一步激发党员干部的责任担当

前不久,记者在吉林市政务服务大厅采访时看到,尽管前来办事、咨询的群众不少,

但大家都安静等待叫号,现场井然有序。

“以前可不是这样,来办事的群众一多,队伍都能排队排到街上去。”吉林市政务服务中心副主任贺飞笑着说。近年来,政务服务中心集纳的功能越来越多,虽然方便了群众办事,可有时也造成医保、社保等热门窗口人流量过大、等待时间过长的的问题。

“基层原来办不了医保业务,群众都得到市里来办。为了方便群众办事,我们下放医保、社保等高频政务服务事项的受理权限,通过派驻具体业务人员到城区大厅、延伸事项业务办理系统等方式,将高频政务服务事项同步进驻市、区两级政务服务中心,实现‘就近办’。”贺飞说。

狠抓与群众直接接触的基层干部的作风,是反对形式主义、官僚主义的重要抓手之一。今年以来,江西南昌市西湖区开展股长作风整顿专项行动,瞄准不想干事、贪图安逸、标准不高、推诿扯皮、任性用权、庸懒散拖、虚假浮躁、瞻前顾后等8类作风顽疾。

“我们到综合办证窗口、户政业务窗口、自助办证区等一线,现场听意见、问进展。同时常态化对各部门各单位开展明察暗访,发现问题便一条条列出来,督促从严从实整改。”据西湖区纪委监委党风政风监督室主任袁炳介绍,截至6月底,共查摆问题2000余个,查处股长作风问题22个,给予党纪政务处分6人,组织处理23人次,解决群众和企业急难愁盼问题225件。

打破不同部门间的数据壁垒,解决群众需求时让数据多跑路、群众少跑腿问题,也是各地努力的方向之一。山东德州天衢新区建设综合信息指挥中心,与全省一体化大数据平台实现互联互通。“街道范围内62个安全生产重点监管企业和1000余家‘九小场所’已经全部纳入数据库,检查报告、安监情况会定期上传到信息指挥中心,与上级部门实现信息共享。”德州天衢新区党工委管委办副主任张伯说,截至目前,信息指挥中心已实现6类部门、90多项信息的集中收集处理,形成一次填报、多部门共享的工作格局,不仅减轻了基层干部报送材料的压力,群众办事也不用重复提供各项材料,方便许多。

“督查检查、考核评价等机制应增强科学性、针对性、实用性,力求减轻基层负担,才能进一步激发党员干部崇尚实干、攻坚克难的责任担当,形成创业创新、勇于进取的良好氛围。”上栗县鸡冠山乡纪委书记李波表示。

桑学成建议,整治形式主义、官僚主义必须坚持靶向治疗,从“病灶”源头上发力。坚持不懈加强理论武装、提高党性修养、强化宗旨意识、净化政治生态、完善长效机制,不断压缩形式主义、官僚主义的生存空间,以永远在路上的韧劲、驰而不息的“四风”改作风,努力在善始善终、善作善成中不断取得作风建设新成效。

版式设计:沈亦伶

固记者手记

增强为民服务意识 提升为民服务本领

史一棋

近年来,各地各部门大力整治“四风”,形式主义、官僚主义的问题在一定程度上得到有效遏制,但新形态、新变种也时有出现。“踢皮球、打太极还是不少”“脸不失微笑,门始终敞开,可就是不办事”……有读者来信反映办事过程中遇到的形式主义、官僚主义问题,值得警惕、应该深思。

对于职能部门而言,在为群众办实事时,门好进、脸好看只是开始,最终还要优化流程、明确分工,提高服务水平和办事能力,让事也好办起来,真正做到让群众满意。以讲效率抓落实、以办实事求实效,人民群众的信任度和支持率才会提

高。因为群众满不满意,才是检验作风建设标准。

面对这些为群众办事中仍然存在的形式主义、官僚主义问题,不能头痛医头、脚痛医脚,有关部门应该坚持科学思维,以问题为导向对症下药,在查办案件的基础上,总结相关规律,提升治理效果,力求以小切口推动大治理。

每一位党员、干部都要把人民放在心中最高位置,既要增强为民服务意识,也要提升为民服务本领,把每一件实事办好、每一件好事办实,以扎实的为民服务成效赢得人民群众的信任和支持。

固反馈

辽宁铁岭——

开荒、倾倒垃圾等问题已得到解决

本报记者 刘佳华 人民网记者 汤龙 邱宇哲

6月5日,本报读者来信版刊发读者来信《泄洪河套被开荒 安全隐患须清理》,反映辽宁铁岭市清河区红旗街道后马村一块泄洪河套被种植农作物、填埋垃圾,影响泄洪安全的问题。

记者从清河区委宣传部了解到,报道刊发当天,清河区主要领导便带领相关部门及设计、施工单位进入问题河道现场开展施工。截至目前,读者来信中提到的区域,开荒、倾倒垃圾等问题已经全部得到解决。同时,对后马河左右岸护岸的建设管理也在进行当中。记者在后马村看到,后马河河道及周边的垃圾、杂物清理一空,部分新修护岸已经完工(见下图),其余工程将于11月底前完工。

清河区还在全区范围内组织相关部门对辖区河道“四乱”问题进行认真排查,对阻碍河道行洪的问题全面进行整改。一个月的时间里,对全区18条河流再巡查、再整治,共清理河道管理范围内大小开荒15处、清理垃圾8处。清河区要求各级河长按照制度规定加强巡查,即发现即清理,确保全区河道行洪安全、安全度汛。



固身边事

景区范围过大影响村民出行

前不久,我开车经过新疆乌鲁木齐菊花台景区时,发现其大门设在主路上,中国科学院新疆天文台南山观测站也被划在了景区内。到天文台学习参观的团队,都要向景区缴纳一定费用才能入内。

而且,景区附近就是南山牧场,有村民反映,景区包括的范围太大,给附近村民出行造成了不便,有些景区内人员外出,如果没有携带证件,也要被收取门票费用。

建议有关部门科学合理规划景区范围,方便周边群众出行,也给前来天文台学习参观的团队以便利。

人民网“领导留言板”网友 马先生

固建议

夜景亮化工程也要环保节能

夜景亮化工程作为“点亮”城市的重要方式,受到市民的欢迎。然而一些夜景工程也引发了建设成本高、能源消耗大、实际效果不佳等争议。

夜景亮化工程也要环保节能。建议夜景亮化工程的照明不一定要处处亮、天天亮,有些地段可以在节假日、双休日应时开放;景观植被照明要以不影响植被生长为前提,淡化色彩、调暗亮度;景观照明也应设置深夜减光控制方案,避免浪费。同时,夜景亮化工程要尽量使用节能环保材料,减少耗能,比如使用节能灯等,全面控制能耗。此外,也要注意由于亮灯对附近居民休息造成的影响,甚至可能影响到的公共安全,避免“光污染”。

福建建甌市 程闻捷

征集

近期,人民日报读者来信版将与人民网“领导留言板”联合开展“你遭遇的不文明观演行为”话题征集活动。欢迎提供问题线索,或提出意见建议。

邮箱:rmrbdzlx@126.com 传真:(010)65368495

