

曲阜“马上就办” 风暴后再探访

文/片 本报记者 高建璋

镜头一：

3月4日下午,来自外地的张先生一行三人到曲阜孔林旅游。为了更好地参观、了解景区,他们准备在门口找一名导游,可两家旅行社的导游为了抢这单生意争吵了起来。无奈之下,张先生拨打了景区悬挂的曲阜市城市管理行政执法局的公开电话。正在值班接听电话的张文波在了解相关情况后,立即与负责该区域的孔辉队长取得了联系。

距离张先生拨打电话5分钟后,孔辉赶到了孔林门口,并立即对导游的行为进行了批评和指正,并为张先生另外选了一名导游。由于事情处理及时,张先生感觉非常满意。

拉近了群众和部门的距离

9日上午,记者走进曲阜市城市管理行政执法局“马上就办”办公室,一面墙上挂着该办公室的制度、工作承诺、工作流程以及公开电话。“马上就办”办公室设在执法局原来的行政办公室,局长刘继峰任主任,行政办公室的4名工作人员为成员。在张文波的桌面上有两个记录本,一本用来记录市民关于城市管理方面的投诉、建议,另一本

用来记录关于旅游方面的投诉。“旅游业在曲阜占重要位置,所以维护好城市环境、旅游秩序非常重要。”“马上就办”的提出,与我们近年来贯彻实行的公开投诉电话、首问负责、限时办结制度等相似,但是由于“马上就办”办公室的成立,各项规定更加制度化、具体化。”刘继峰表示,为了及时解决市民、游客的投诉,曲阜市城市管理行政执法局专门成立了错时中队,

以弥补非正常工作时间的岗位空缺,并要求能立即办理的问题立即办理,不能及时处理的问题及时转接并跟踪督促。

“‘马上就办’相关制度、流程的出台,更好地促进了各科室的工作,进一步增强了责任感。不按照工作流程办事,就要受到处罚,无形间给执法人员加大了压力,也更拉近了群众和部门之间的距离。”刘继峰说。

镜头二：

3月3日下午,家住曲阜市曲师大宿舍北区的李先生打电话反映,自家的有线电视信号不好,有的台并不是彩色的。曲阜市广播电视台马上就办办公室在接到电话后,立即安排维修人员赶到李先生家中。30分钟后,马上就办办公室工作人员对维修进展情况进行了跟踪询问,经过了解发现,问题已经全部得到解决,李先生对维修人员的服务非常满意。

促进了工作人员积极性

“对于曲阜市广播电视台而言,主要工作就是做好新闻宣传和有线电视安装、维修两大项服务。为了让市民了解知道我们做什么,我们专门制定了服务承诺。”曲阜市广播电视台副台长颜伟说,“为了营造一个良好的舆论氛围,我们根据群众的愿望,将对工作进行调整,将镜头更多对准基层、百姓和实际。”

颜伟表示,为了加快有线电视安装、维修效率,“马上就办”办公室专门将工作流程进行了规范。在维修方面,城区内必须在8小时内修复,大事故在12小时内修复;在安装方面,单户不超过7天,集体安装不超过15天。同时,对整个安装、维修过程进行随访,确保用户满意。

如果工作效率不高,“马上就办”办公室将对责任人进行处罚。“用户不满意,可以向广播电视台投诉,也可以向优化办投诉,大大促进了工作人员积极性。”颜伟说,作为服务部门,就应该将“马上就办”工作理念融入正常的工作,建成长效机制,这样工作人员会将此作为正常的工作,而并不是一种压力。

镜头三：

3月4日上午,曲阜市残联马上就办办公室收到了一份来自王庄镇中王村李先生的一封信,这封信以《一个残疾人的人生》为题,讲述了李先生2003年车祸残疾后生活中遇到的难题,以及目前家庭的困难,但并没有具体的诉求。看到这封信后,曲阜市残联秘书长宫海燕当天下午便赶到了李先生家中,在细致咨询情况后宫海燕了解到,李先生现在面临许多的困难,但是这些困难涉及的单位并不是残联,随后,宫海燕与相关部门进行了沟通、协调。3月7日,李先生申请的部分合理诉求得到落实。

办事效率、结果均提升

在曲阜市残联办公楼内,一楼综合服务大厅和二楼行政办公室都悬挂着“马上就办”的牌子。“我们平时接待的大多是残疾人,去一楼的综合服务大厅咨询、投诉主要是为了方便群众。同时,我们的工作人员不多,所以每一位工作人员都是‘马上就办’的成员。”曲阜市残联秘书长宫海燕表示。

“残联就是为残疾人服务的,除了办理证件外,更多的是接受残疾人咨询和求助。”宫海燕讲到,大部分的残疾人生活比较困难,在生活、工作中都需要社会给予扶持。“能够早日帮他们完成诉求,就可能帮他们解决生活中的难题,如果及时和相关单位进行协调,他们可能找到合适自己的工作。所以,提高办事

效率是非常重要的。”曲阜市残联一楼服务大厅的一名工作人员告诉记者,设立“马上就办”办公室后,全体工作人员都是该办公室的成员,既互相监督又互相间协调,形成一种工作的合力。遇到问题时,无论是单位领导还是办事员,都积极地进行协调、解决。“要想得到老百姓认可,‘马上就办’是必须的!”



曲阜市纪委监察局设立的“马上就办”办公室。

●网友热议

赞成：

网友清心果：政府就该实实在在为民办事,赞,希望这样为民着想的政府越来越多,希望马上就办办公室越来越多。

网友独自忧伤：设立这样的办公室,对主管部门起到协调监督作用,对老百姓加大了宣传力度,值得赞赏。这是政府向服务型政府转型的一个好现象啊。

网友飞羽羽痕：这是一种很好的形式,相关部门工作人员脑子里有这根弦了,的确能实实在在提高工作效率。

质疑：

网友轻舞飞扬：什么问题马上就能办什么问题马上不能办怎么界定?这么模糊的概念真的能促进工作效率吗?

网友刘旗辉：“马上就办”办公室不马上怎么办?是不是早晚还要成立一个“监督马上就办办公室管理委员会”。

网友晴雨过天晴：“马上就办办公室”如果换牌子不换人,不换思想,就无法“马上就办”,甚至还多了一份增加一个机构多任命一个中层干部的嫌疑。

●部门声音

“你不为群众办事,我们就办你”

监督机制健全部门工作挺给力

“挂牌只是形式,关键在于执行。”采访中曲阜市纪委常务副书记郭益民表示,“马上就办”就是要帮群众联系到要找的科室,而且全程监督有没有及时办好,“马上就办”的目标就是不让群众进第二

门。群众遭遇哪个部门扯皮推脱等问题,就可以先向这个部门的“马上就办”举报,如果不满意“马上就办”,就可以向作风办“马上就办”投诉,形成了自上而下的监督机制。“‘马上就办’这种工作理念形成一个具体的机构后,不光方便了市民办事、投诉,更有利于这种工

作理念更好地贯彻、落实。”

“提高工作效率是政府工作本来应有之义,本来就应该去做。如果你不去办,你可能马上就要被办。”曲阜市委宣传部新闻科科长张明哲表示,按照相关规定要求,各部门一把手工作情况、各单位“马上就办”办公室的工作情况都将在媒体上进行公示。“不管官职有多高,只要不落实‘马上就办’,就会在媒体上出丑,不存在任何情面问题。”

采访中,曲阜市多个部门负责人均表示,工作中一些推诿扯

皮等现象确有发生,“马上就办”办公室成立后,这些现象将明显减少,这种健全的监督机制,不光会让工作人员出丑,也会让部门一把手出丑。所以“马上就办”工作理念也会更好地落实。记者随即采访曲阜市多位市民发现,大部分人都已经知道了“马上就办”,对其工作方式也比较清楚。

据曲阜市优化办有关负责人介绍,截至目前优化办投诉电话还没有接到一起因单位“马上就办”

本报记者 高建璋

●相关链接

“敢喊就要兑现”

“‘马上就办’不是作秀,曲阜市委市政府是想借此推动机关干部作风转变,提升机关的工作效率,改善投资环境……”3月6日上午,在十一届全国人大四次会议山东团分组审议现场,济宁市委书记张振川接受了大众网记者专访,针对近期网友普遍关注的曲阜市成立“马上就办办公室”一事,他回应说,“马上就办办公室”不是作秀,敢喊出这句话就是要兑现的。

大众网:我们注意到,总理在今年的政府工作报告中有这样一句话,“各级政府都要努力为人民办事,每一个公务员都要真正成为人民的公仆。”据我们了解,济宁市长期以来非常重视政府管理制度创新的模式,近年来推出了“十佳十差”评选活动,最近还推出了“马上就办办公室”,设立这个办公室的意义是什么?

张振川:“马上就办办公室”是曲阜市政府设立的,在济宁市还没有“马上就办办公室”,他们的做法大家还是比较推崇的,对于机关作风的转变,提高机关的工作效率,还是有益的。

大众网:从济宁市政府的层面,有没有想过把“马上就办”在济宁市推广?

张振川:这种推广并不是简单地在全市都设立“马上就办”,实际上我们这些年来比较重视加强机关建设,比较重视加强机关干部作风建设,我们采取了一系列的措施,而且有一系列、一整套的体制机制,改进和完善的办法,而且都比较全面,比如说评“十佳十差”,原来是评部门的,我们今年以来把评议范围扩大了,评议到机关的中层干部,特别是掌握人、财、物,有审批职能的部门的中层岗,扩大到这个范围,第二个就是投入度增大了,我们今年以来通过媒体接受评议,如果是人民群众不满意被评议者,或者相当一个层面不满意,那就要离岗培训,离岗培训以后再上岗,再上岗以后要再评议还是不合格的话,那就要离岗,就要离开公务员的队伍,因为人民群众养着你,纳税人养着你,你恰恰不用心为人民服务,为纳税人服务,你就失去了做公务员的资格,不是领导不满意,不是组织不满意,而是人民不接受你。

大众网:很多网友质疑“马上就办”,到底有没有作秀的成分在里面?您给广大网友解释一下。

张振川:我想他们不是作秀,因为敢喊出这句话就是要兑现的。我认为曲阜市委市政府设立“马上就办”是想借此推动机关干部作风转变、提升机关的工作效率,改善这个地方的投资环境,积极因素还是多一些。

大众网:如何避免这个办公室不流于形式、不成为口号呢?

张振川:你没有“马上就办”,政府该办的事情也必须办、快点办、往

(摘自 大众网)

●记者手记

抓作风名称不重要 市民得实惠是关键

近来,“马上就办”为何引起社会广泛关注,网络评论为何那么强烈?一方面,随着社会、经济的发展,政府更加关注民生,并在服务民生、抓机关效能建设上狠下工夫;另一方面,市民对政府工作也愈加关注,而一些职能部门又确实存在懒散、拖沓、难办事的现象,让市民既有怨言而又希望得到改变。

“‘马上就办’是一种工作理念!”采访中这是各政府机关、单位说得最多的一句话。既然是一种工作理念,不管叫“马上就办”还是“立刻就办”,名称就显得不再重要,其目的就是要改进机关工作作风,提升工作效能,更好地为市民服务。

既然是一种工作理念,网友大可不必对此进行过多的议论,我们应该更多地关心这种工作理念的落实情况,是不是真正能够让老百姓受益,这才是最重要的。同时,这也给相关部门提出了要求,让老百姓满意才算是真正的满意,既然提出来了就一定要完成,拿出落实“马上就办”工作理念的决心和实际行动,让大家拭目以待。