



11月20日,济南市“我为《政府工作报告》建言献策”活动正式拉开大幕,这已是该活动连续第四年举办了。

2007年,济南市政府首次“开门”纳谏,当年,《政府工作报告》起草组收到建议8000余条,此后几年,随着媒体的广泛参与,“开门”纳谏的影响力迅速扩大,收集到的意见建议数量逐年递增,2008年为1.4万余条,2009年达到1.8万余条。与此同时,有关统计数字显示,2009年的《政府工作报告》吸纳了1600余条意见建议,2010年吸纳了1200余条。

虽然提出意见或建议没有任何报酬,但公众的参与热情非常高,不少意见建议并不是简单的三言两语,而是通过深思熟虑乃至细致地走访调查后提出的,有的甚至是厚厚的几十页,图文并茂。不少可行性极高的意见建议让《政府工作报告》起草组人士拍案叫绝。

毋庸置疑的是,政府“开门”纳谏促进了“草根”民意的觉醒,而且,这种觉醒很迅速,也很给力。

本期策划 常新喜 王立龄
稿件撰写 本报记者 马云云 王倩

关注变化中的城市

线的部分部门负责人
►今年以来本报接热



市公安局局长 刘杰 (1月12日)

市教育局局长 陈东生 (1月16日)

市城管局局长 宋永祥 (3月25日)



市公交总公司总经理 薛兴海 (4月8日)

市统计局局长 王祚祥 (11月5日)

市房管局局长 高立文 (11月9日)

市民政局局长 张苏华 (11月18日)

政府“开门”纳谏,“草根”民意很给力

1 “建议狂人”每年都提自己的看法

11月19日,就在济南市“我为《政府工作报告》建言献策”活动开展的前一天,经过几个月的酝酿,在省城一家培训机构工作的市民权威完成了一篇5000多字的文章,并将其郑重地递交给了媒体。不久后,这篇探讨省城交通问题的文章将被放到《政府工作报告》起草组的桌面上,或许这些建议中的部分内容会出现在明年两会期间市长所作的《政府工作报告》中。

权威给政府提建议,是从2007年开始的。那年,济南市政府首次“开门”纳谏,这让权威很高兴。“要知道在那之前给政府提建议的渠道很少,政府能从被动接受建议到主动“邀请”市民,感觉非常好。”从那年起,权威成了“建议狂人”,每年都要提自己的看法。

“以前,《政府工作报告》是在一定范围内调度各县(市)区和部门的基础上起草的。”济南市政府秘书长许强说,“作为政府的年度施政纲领,《政府工作报告》应该符合老百姓的意愿,应该面向社会听取更多意见。”回想起济南市政府做出“开门”纳谏决定之初,济南市政府副秘书长邢建亚记忆犹新。

2007年底,济南市政府首次向社会敞开“大门”纳谏,无意间在全国开了先河。那一年,《政府工作报告》起草组收到建议8000余条,“这么多的建议,有点出乎预料。”一位参与起草工作的政府工作人员表示,此后几年,随着媒体的广泛参与,“开门”纳谏的影响力迅速扩大,2008年,意见建议数量升至1.4万余条,2009年达到1.8万余条。

“活动没有任何报酬,没想到大家会这么热情,看着这些沉甸甸的建议,常常会很有感动。”这位工作人员感慨地说,这些建议包罗万象,从交通到教育,从泉到城市规划,有些是经过深入调查提出的,有的则是简单的三言两语,“不过,正是这些深一脚浅一脚的建议汇集起来,才能看出整个民意的走向。”

每年收到这么多意见和建议,有多少被采纳了?又是以怎样的方式被采纳的?济南市政府研究室的统计数字显示,2009年的《政府工作报告》吸纳了10个方面1600余条意见建议,2010年吸纳了1200余条。

邢建亚介绍说,每年面对大量的建议,



12345热线成了市民和政府沟通的重要渠道。本报记者 马云云 摄

起草组都要仔细整理,将具有可行性的内容归纳写入报告,但并不仅仅局限于此。2009年12月,济南市委副书记、市长张建国在对建言献策活动所做的批示中指出,对一些有条件解决的具体问题,有关部门要落实解决;暂时不能解决的,列入部门年度计划,研究措施,承诺时限;对关系长远发展的建议,要深入调查研究,纳入经济社会发展规划。

2 政府官员坦言直面群众有压力

11月2日,家住营市西街4号院一层的黄云芝第二次拨通了12345,这是个感谢电话。六天前,由于化粪池外溢,黄云芝家的马桶内溢满了污水。“我已经67岁了,一个人住。”黄云芝所在的宿舍楼原来是单位宿舍,没有物业,一位邻居告诉她,可以打12345试试。黄云芝第一次拨通了市民服务热线,不久后,几名工人来到她家所在的院

里,把化粪池清了。

“真的有点想不到。”作为一名普通市民,王先庆近来发现,媒体上出现的官员形象除了视察、开会外,还有接热线和现场办公,这让他觉得很新鲜,“尤其是一些和市民关系密切的政府部门,形象转变得更大。”

济南市政府大院内西侧有栋小楼,这座楼虽不起眼,却把城市的600余万人与政府紧紧连在了一起,这是12345市民服务热线所在地,他们每天要受理的来电数量平均达到2700余件。统计数字显示,目前已有30多个县(市)区及市直部门领导到12345接过热线。除了12345,媒体也在有意搭建政府与市民沟通的平台,仅仅是本报,今年就先后请来了公安、教育、城管、公交、民政等多个部门一把手接听热线。通过本报96706热线平台,解决了一大批市民遇到的难题。

其实,政府官员的转变还体现在一些细节上:聘请专家做决策智囊团,小区整治请市民提意见,连洒水车播放啥音乐都通过媒体征求意见……对于这些,山东大学政治学与公共管理学院副院长王佃利都看在眼里,他非常欣慰政府的这些变化,“这些做法尊重了

群众的知情权、监督权、表达权和参与权,表明政府的公共决策更加民主科学。”

政府官员频频走出办公室的背后有着怎样的深意?这是政府官员自信的体现,“一位不愿透露姓名的政府官员坦言,媒体监督的力度正逐步加大,政府部门再想像以前那样关门、端着架子办公已经不可能了,转变思维,使决策透明化已是大势所趋。”

“直接面对群众,压力是有的。”济南市城管局局长宋永祥仅今年一年就接听热线十余次,他坦言,百姓对城管的印象不太好,有些人甚至存在偏见,直接接听市民来电,要承受的压力可想而知,通过接听热线,可以了解普通市民的需求,也可以更好地改进城管工作。

“听民意就是为了把钱花在刀刃上。”邢建亚说,有关部门在提出工作目标时,初衷是好的,但每项工作落实下来都要花钱,而政府财力又是有限的,所以有必要了解群众最期望解决的问题在哪儿,把财力集中在这些方面给予解决。

不过,也有不少市民担心政府官员接热线会变成走过场,一位曾向政府部门求助无果的市民表示,求助时得到的承诺很好,能看出工

作人员很有诚意,但是具体到落实的时候,下边还是会推来推去。“不能说他们不负责任,但问题就是解决不了,让人心里堵得慌。”这段经历多少打击了他的积极性,“体制上存在问题,不是局长接几个电话就能解决的。”

3 市民来电中投诉减少建议增加

权威这次提的建议与交通有关。为了把问题分析得更透彻,他从几个月前就开始琢磨,并查阅了大量专业期刊,仅写成稿就花了近百个小时。在这篇名为《济南城市交通问题的分析与建议》的文章中,权威提出问题并进行了详尽分析,甚至配上了示意图。“查阅资料的过程,加深了我对济南的了解,同时也增进了对这座城市的情感,更愿意为她贡献一分力量。”

有同样感受的,不仅是权威。经过这几年的观察,济南市政府副秘书长邢建亚发现,市民所提的建议越来越理性、

客观、具有建设性。“2007年刚开始的那年,大部分人反映的都是鸡毛蒜皮的小事,比如自家的水电、小区管网维修等等。”而到了2008、2009年时,参与的主体从普通市民扩大到机关单位工作人员,甚至是官员,对整个城市建设的理性建议明显增多。

“有些人提的建议非常有见地,一看就很有研究。”曾多次参加《政府工作报告》起草工作的工作人员说,有些市民的建议有理有据,充满了智慧,有的甚至长达数十页,“读起来是件快乐的事情。”看到共鸣处,他们还会兴奋地拍桌子叫好。

“这是种进步,说明市民的责任感和归属感在活动中逐步增强,也带动了整个社会的风气。”一位官员表示,在12345接到的市民来电中,也出现了类似的轨迹,初期统计显示,向12345反映的市民诉求中,有20%为投诉,30%为咨询、10%为建议,40%为求助,而如今,投诉类来电降至10%,建议类则增加至30%。

对此,从12345一开通就在这儿工作的姜维深有体会,市民从最初不理解到现在支持政府工作,从开始关心鸡毛蒜皮的小事,到现在关心城市发展。“虽然我们的工作量在加大,但工作更好干了。”

同样被改变的,还有政府部门。“这样的监督对机关民警是一种挑战,对基层民警来说转变是最大的。”济南市公安局副局长徐春华说,基层民警与老百姓接触最多,通过接听热线等形式“开门”办公,能够让他们切切实实感受到为民服务的重要性。

11月18日,济南市民政局局长张苏华做客本报时也曾表示,民政工作与市民息息相关,不少市民的来电让她很有触动,也很受启发,这将为下一步部署工作提供参考。

“原来工作干得好不好,很大一部分是通过内部途径进行评判,现在不一样了,群众反映问题出来,从侧面说明我们工作做得不到位,这无形中就是种压力,让我们不敢懈怠。”一位不愿具名的官员表示。

4 百姓需要24小时不下班的政府

“希望有更多的部门加入到开放的行列中来,经常召集市民进行座谈,一些重大问题能让市民听证、论证。”

“开门”办公的形式很不错,关键在于政府部门怎么落实,希望市民反映的问题能够被立即处理,不能及时处理的,得向市民讲明白。”……

对于未来,和绝大部分市民一样,权威有许多美好期待——期待有一天,官员们都已习惯“开门”办公,政府请市民出主意也不再是新闻,那时给政府提建议会更带劲儿。

贺徽玉平民大药房连锁门店突破100家,同贺西门店重装开业!

好礼 11月26日-30日

百店同庆 升级开业

千万好礼等您拿!

活动地点:徽玉平民各连锁门店

咨询电话:0531-66666111

20年信赖 真情回馈

捷达辉煌20年,济南地区经销商联手真情回馈

捷达

山东青特一汽-大众4S店(济南北)

山东金吉利一汽-大众4S店

山东银座汽车一汽-大众4S店

烟台一汽-大众4S店(烟台西)