

# 十年“万人评”，十年啥变化

## 参评部门比一开始增加了八成，热点部门年年不同

本报记者 柳斌 实习生 李晓娜



“万人评”活动每年都有新内容。资料片



漫画:宋晓霞

日前，2011年“万人评机关”、“万人评窗口”和三条渠道听取群众意见活动方案出台，这已经是烟台市自2002年开展“万人评机关”活动的第10个年头了。年年评，年年都有变化，那么这10年的活动有怎样的演变和提升呢？本报记者为此调查了烟台市委机关建设办公室工作人员和部分参评单位。

## 参评部门十年增八成，投诉电话“冷”了

烟台市政协委员邹钟毅已经连续9年参与“万人评”活动了，今年他将继续参与评议，并将对部分评议对象提出意见。

2002年11月，烟台市政府为进一步加强市直机关作风建设，在全市范围内首次开展了“万人评机关”活动。邹钟毅作为政协委员，领到了一张专门为人大代表和政协委员印制的蓝色评议票。

邹钟毅根据自己了解的情况对参评机关进行了评议，并对几个机关提出了评议意见。至今他还清楚地记得，在评议票上，他对一个

机关服务态度差的情况提出了改进建议。

“当时是不记名投票，也没太在意自己的建议会不会得到落实。但是后来我再去这个机关时，突然发现他们工作人员的服务态度发生了彻底变化。”邹钟毅说，他参与了这么多次“万人评机关”活动，最大的感触就是评议对象在逐年增加，大家提的很多建议也得到了重视和落实。

据了解，2002年“万人评机关”活动刚开始的时候，烟台市共有103个单位参与评议，其中热点部门43个，非热点部门60个。随后，越来越

多的单位加入到“万人评机关”的行列之中。2005年，车站、银行、机关服务大厅、医院等部门，也作为窗口单位参与到“万人评窗口”活动中。这时，整个参评单位增加到150多个。

今年，“万人评机关”和“万人评窗口”的参评机关、窗口更是达到182个。与2002年相比，数量增长了80%。

据烟台市委机关建设办公室的王军岩介绍，举办“万人评”活动以来，他自己最大的感触就是，投诉机关部门的电话由“热”变“冷”了，他们明察暗访发现，各单位的服务水平确实在不断提高。

## 热点部门年年不同，市民比例逐年增加

通过“万人评机关”活动10年来的前后对比，记者发现，参加评议的热点部门和非热点部门，每年都在相互转化。

“哪是热点，哪是非热点，这与社会大环境是分不开的。”王军岩说，“热点部门和非热点部门每年都在调整，例如环保部门，在前些年中一直在非热点部门之列。但是随着节能、环保政策逐渐提上日程，环保部门也从非热点部门转到热点部门了。”

近些年，随着各级政府和广大市民对民生问题重视程度的逐渐提升，

很多关乎民生的机关部门逐渐成为热点部门，市民对这些部门的评议意见也格外多。

不仅如此，这些年来，普通市民在参评人员中的比例也呈现出逐年增长的趋势，越来越多的市民意见得到了重视。

另据了解，今年的“万人评机关”活动还有一个新变化，那就是除了继续设置热点部门、非热点部门外，今年还增加了30个“承诺-报告-评议”部门。这些部门要在年初做出承诺，并在

年底做报告，接受参评人员的评议。

“‘承诺-报告-评议’部门，今年是第一年提，主要是为了优化发展环境。”王军岩介绍说，这30个部门将采用原有的评议方式和现场集中评议相结合的办法。其中现场集中评议的程序是，选取30个与企业和群众生产生活联系密切、群众关注度高的部门，让他们通过新闻媒体向社会做出公开承诺，年终向市民代表报告工作进展及成效，然后由市民代表当场进行评议，现场统计并公布评议结果。

### 延伸调查

## 为保证评议客观公平 参评人都是临时通知

去年，东花园社区的王女士作为辖区的低保对象，参与了“万人评机关”活动的评议。

王女士说：“那天，社区居委会工作人员突然通知我到居委会，也没说有啥事。去了才知道，是参加‘万人评机关’活动。评议很严格，票填完后就被收上去了。”

据王军岩介绍，为了防止出现拉选票的情况，参评人员都是临时通知、即时填票、当场收票。对于参评人员的层次、职业等因素，他们也要充分考虑，既有各级领导，也有人大代表、政协委员，另外还有市行风监督员、市机关建设监督员、企事业单位和市民代表等。

据介绍，2010年“万人评机关”结果出炉后，烟台市旅游局、烟台市仲裁办、烟台市物价局位列热点部门序列中的后三名。无论是部门领导，还

是机关工作人员，都显得有些难堪。

“现在部门领导非常重视‘万人评’活动，都专门召开会议强调转变工作作风的重要性，还安排了专门的工作人员负责。”某机关部门的工作人员告诉记者。

“每年我们各个科室都会参与‘面对面听取群众意见’活动，解决基层群众提出的困难、问题。”烟台市民政局一位工作人员说，他们单位今年已明确了责任人，将通过多种方式积极听取群众意见。“成绩好得从平时着手。”

“我们每天都有专门的工作人员浏览《网上民生》等栏目，就老百姓反应的问题进行解答。”烟台市老龄办工作人员介绍说，“我们每天早上到单位的第一件事就是打开电脑，回复市民对本部门的咨询，下午下班的时候，必须要再看一遍。”

天下事 身边事  
烟台的目光，看这里