

# 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

**深度调查** 每周

栏目策划: 田连锋  
责任编辑: 何涛  
点题热线: 6610123  
第③期



“万人评”活动每年都有新内容。资料片



漫画:宋晓霞

## 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。

### 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。”

## 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。

天下事 身边事  
烟台的目光, 看这里