今日提问

去政府部门办事是一种怎样的体验?

都按规矩来的,咋还是 解决不了问题

“这不属于我们管辖范围,建议你找找别的部门”、“这事我们会向上级反映,再给答复”……找政府部门办事,经常能听到这样的“回复”。“哪个部门都没错,但就是解决不了问题”成了不少市民的切身体会。对此,省社科院专家表示,新常态下对政府执政能力提出了新的挑战,根治这样的庸政懒政需健全问责,完善政绩评价机制。

本报记者 刘雅菲 孟燕

编者按

大家一起问济南

我们想要一个什么样的济南?不堵车、空气好、经济实力强、政府工作效率高?这些大家都想要,想要做到这些,可不仅仅是政府的事,每一个生活在济南的人都可以做一点贡献。这个贡献不一定惊天动地,也许只需要一个主意,就能起到大作用。即日起,我们之间将刮起一场头脑风暴,一起来提提济南的问题,谈谈自己的看法,说说自己的建议,争取早日让济南变得像我们心中想的那样。

我的经历

市民张女士:祖父母去世,我该如何证明

更多>>

这半年时间,市民张女士都在为继承房产过户的事情奔波。张女士是独生女,今年快60岁了,2014年8月,她87岁的父亲去世后,留下一处在天桥区重汽嘉兴苑的房产。

然而,根据办理继承房产过户所需的材料,张女士还需要提供其爷爷奶奶以及姥姥姥爷的死亡证明。这些长辈去世的年月久远,档案根本就查阅不到,开具死亡证明难上加难,房屋过户一直没办下来。

“房屋权属人我父母的死亡证明都有,但爷爷奶奶早在多年前就已去世了,一些资料档案都没了,我们真是没法开。”张女士很无奈地说,“我爷爷比我父亲大25岁,要是活着,现在也都113岁了。”

为办理继承公证书,在父亲去世的半年时间里,张女士往来于爷爷奶奶生前生活过的地方,但情况十分复杂,连一张死亡证明都没开出来。据悉,张女士的父亲老家在历城区王舍人镇,早在抗战的年月,她的爷爷就去世了,那时张女士的父亲也才五六岁,从那之后,张女士的奶奶便带着家人从王舍人镇搬了出去。

张女士介绍,“上世纪80年代,我奶奶去世,她当时在工人新村。后来,1987年发生‘826’特大洪水,工人新村所在的派出所档案资料全被淹了,档案现在也找不到了。”

张女士只得去王舍人镇寻找当年的亲戚朋友,但由于父亲很小的时候就离开了镇子,加上老一辈的亲戚也多已去世,许多农村进行了新农村改造,早已物是人非,爷爷奶奶的信息根本无从核实。

张女士母亲方面的情况也很复杂。她的母亲是在解放前逃荒来到长清,从小就和大人分散了,后被一户好心居民收养。早在建国之前,张女士的姥爷就去世了,“当时哪有死亡证明啊?”姥姥后来也去了徐州,由于当年通讯不方便,基本上没联系过。

记者了解到,涉及到财产继承,像张女士这样的情况并不少见,部分人会通过亲戚之间打官司由法院判决来解决,但张女士是独生女,第一继承人除了她本人,另外4位均已过世,即便是通过法院判决,她也找不到人可以诉讼。

“难道要我去告几位过世的老人?”张女士苦笑:“找哪个部门都没错,可我们的实际困难就是解决不了。”

热门跟帖

政务服务中心工作人员小陈:哪个环节出错都要担责

“我听说过证明‘你爸是你爸’之类的事情,一开始也觉得无厘头,但是仔细一想,我也能理解。”小陈(化名)在济南市政务服务中心工作,每天都与来办业务的市民直接打交道。上岗前,小陈和她的同事都经过培训,工作也有严格的规章制度。

“每一个来办事的市民都很急,有的时候材料有点小问题,也会问我能否通融一下。”小陈说,遇到这种情况,她也觉得很无奈,“我们每一项审批都有严格的规定,必须按照这个程序来,来办事的市民都得提供规定的材料,我们必须保证材料齐全、没有问题才能给办理。”小陈说:“如果哪个环节出问题,都要追究责任,所以我们都挺谨慎的。”

近年来,随着政府的简政放权,济南的审批事项减了不少,审批的时限要求也更加严格了。“因为超过时限就要视作自动同意,所以我们审批的每一个环节都不能拖。”小陈说。

“有的时候觉得我这个工作挺简单的,但仔细想想,我的态度和办事方法,在来办事的人眼里,就代表政府的态度。”小陈说,在政务服务中心,来办事的市民提供的材料有什么问题都要一次性告知,“尽量减少市民来回跑的次数和时间,争取给他们一个好一些的办事体验。”

关注了该问题

公务员张先生:“明确由谁管”并不简单

张先生是济南市级单位的一名公务员,用他自己的话说,他现在“是一枚鹅卵石,没什么棱角了”,刚上班的时候,他跟现在可不一样。

“我非常讨厌推诿扯皮,刚上班的时候我还不理解,觉得两个部门之间推什么推,明确一下谁管不就行了吗?”张先生说,工作时间长了,他才发现里面没有那么简单。

“我曾经遇到过一类事情,每当有市民找过来的时候,同事都会推到别的单位去,可别的单位很快就会推回来,这样推来推去,打电话来的市民通常火气都很大。”后来张先生仔细想了想两个部门的说法,觉得这个事情自己所在的单位更应该管,但当时并没有详细的规定或者合适的方法能对这件事进行管理。

“我当时就想了一个自认为很不错的方案跟处长汇报了,可后来却没什么音信。”张先生说。后来聊天的时候,张先生才听处长说,当时处长把他的想法向单位领导汇报了,可是领导说“这事不好管,管不好还不如不管”,就这样搁置了下来。

听到领导这样的说法,张先生的想法也发生了一些变化:“我觉得我的确是年轻,有点莽撞,以后我再想提什么建议,都得在脑子里多过几遍,考虑成熟了再开口。”

邀请回答

山东社会科学院研究员战旭英:“选择性关注”也是懒政

更多>>

在日常生活中,这种庸政懒政的做法经常能见到。比如如何证明“我妈是我妈”;对该在限期内解决的问题以多部门管辖、历史遗留原因等拖而不决、决而不行;对问题采取简单粗暴的方式,一禁了之、一罚了之,如打击互联网专车、治理烧烤缓解雾霾……

山东社会科学院政治学研究所研究员战旭英常年专注于公共管理方向。她表示,在新常态、“互联网+”等环境下,庸政懒政本质上都是行政不作为的现象和行为。

“庸政,一方面表现为能力平庸,不能胜任本职工作,另一方面表现为决策失误,给经济社会造成严重的负面影响。这种庸政的危害性和严重性,更需引起各级政府和部门的重视和警惕。”战旭英强调,要建立科学的决策机制,政府的所有决策都是公共决策,涉及公众和社会的利益,决策的主体不应该只由政府构成,而应该是以政府为核心、公民和各种社会主体参与的多元主体结构。

“受错误政绩观的引导,一些政府领导只注重任期内的成绩,而看不到其后续效应和长远效应,只关心政绩数字的增减,而不顾及政绩取得的方式及群众的感受。表现为单纯追求经济的增量,忽视经济结构的优化、环境的保护和社会的协调发展。单纯追求发展效率,忽视社会公平,造成一系列经济和社会问题。”

同时,要健全决策规则和程序,健全对事关经济社会发展全局的重大事项决策的协商和协调机制,健全对专业性、技术性较强的重大事项决策的专家论证咨询、决策评估制度,健全对与群众利益密切相关的重大事项决策的公示、听证制度。

战旭英坦言,懒政的治理,首先,应从权力公开入手,从制定权力清单入手,明确政府、各部门的权力和责任,这是鉴别是否尽职尽责、懒政与否的依据;其次,必须健全问责制,对懒政、怠政加强问责力度;再次,要完善政绩评价机制。

“政府官员会更多地关注那些被考核和量化的事项,而不重视那些不被考核或不易测度的事项,造成‘选择性关注’倾向,这实际上也是懒政的一种表现。”另外,应建立公众感知传递机制,把公众满意度、居民幸福指数等纳入指标体系,赋予公众知情权、评价权和监督权。

启德留学 EIC EDUCATION

读一本,二本?还是世界前100名校?

孩子一模分数,可以申请什么大学?

0531-82960666

一本线 国内:山东大学、中国海洋大学、山东师范大学、香港本科/副学士等重点本科
国外:英国前20名大学、澳洲"八大"名校、美国常青藤名校、加拿大麦吉尔大学等医博类前5名校、新加坡公立大学、日本前10名校等

二本线 国内:山东财经大学、济南大学、山东建筑大学、山东理工大学、齐鲁工业大学等本科院校
国外:英国前30名大学,澳洲前20名大学,美国普度/麻省等前100名校、加拿大麦克马斯特大学等前10大学、新加坡公立理工大学、意大利优秀公立大学

大专线 国内:山东商业职业技术学院、山东电力学校、山东医科学校、青岛职业技术学院等大专院校
国外:英国/美国/澳洲/加拿大/法国/荷兰/瑞士/新加坡/日本等世界五百强大学

*具体录取信息请以官方发布为准

加拿大留学移民展

5月23日 周六 14:00
学府大酒店3层(济南市千佛山路6号)
0531/82960666

暨SPP院校中国地区巡展

精彩看点
阵容强大 7所加拿大SPP名校悉数来华
课程实用 90%提供带薪实习 就业率95%
名校代表 解读加国教育/就业/移民优势
轻松移民 工作6—12个月后可申请移民
性价比高 学历全球认可 费用7万元/年
快速获签 最快5个工作日 通过率98%
录取要求 无需高考成绩 无语言也可申请
社区学院 开设上百种社会紧缺人才专业
名校确报 本科学分可直接转入世界名校
品质生活 社会稳定 环境优美 福利优厚

特邀嘉宾
Jerry Gang
ICEAP教育集团驻华代表
10年留学从业经验,对留学行业有深入研究,熟悉众多国家的教育体制、留学政策、热门职业发展趋势以及移民标准,致力于帮助学生正确把握"留学、就业、移民"三者之间的关系
讲座[新移民政策下,加拿大留学规划]

参展院校
道格拉斯学院
范莎学院
乔治亚学院
谢尔丹学院
温哥华岛大学
卡普顿大学
尼亚加拉学院

新西兰高等教育留学展

留学"新"视界,完美"新"开始

5月23日 周六 14:00 学府大酒店3层(济南市千佛山路6号) 咨询预约电话 0531/82960666

高性价选择 工薪家庭首选,无语言直升新名校
留学新名校 新西兰名校招生官来济,现场面试
嘉宾新分享 新西兰PR讲述求学就业移民奋斗史
海外新境像 全面认识新西兰当地行业就业趋势

特邀嘉宾
Jeff(林肯大学权威招生官)
[魅力新西兰,留学移民首选之地]

参展院校
林肯大学
女皇学院
坎特伯雷大学国际学院
梅西大学
基督城理工学院
惠灵顿理工学院

现场讲座
Kenny(新西兰永久居民)
[新西兰求学/就业/移民奋斗史]

微信预约有豪礼

憋屈的群体式便秘

拉得憋屈,治得憋屈,过得憋屈

吃饭凑一群,可以是群体式,娱乐凑一群,可以是群体式。可健康出问题,竟也是群体式?

本应是个人特色的便秘问题,现在,在我国,出现了问题激增、受影响人数巨大的状况,绝大部分人在排便问题、生活影响、逼便方式上出现了极其相似的状态。一个人便秘或许是小事,当大量的人便秘时,就变成了不可忽视的群体式大难题。

群体式便秘,
你赶上了吗?

你试过上厕所10分钟也排不出便吗?你上完厕所会感觉总是没拉完吗?你购买过任何一款泻药吗?如果答案是“是”,那么,恭喜你,你为群体式便秘做出了“贡献”。

打开电视总能听到“通、润”等广告;逛逛药店,总能看到大大小小绿色包装与弯曲肠子符号。在我国,通便类产品已经成为了继心血管产品后又一个明星。这也从侧面反映了更多人在关注日趋严重的便秘问题。

而更直观的数据是,成人慢性便秘患病率为4%-6%,并随年龄增长而升高。这一段研究数据粗略一计算,我国有近千万人长期受到“憋屈之苦”!并且60岁以上人群慢性便秘患病率可高达22%,相当于在身边的5个老人就有1人是老便秘,便秘发病率,开始迎头赶上,排在世界前列。

如果你10分钟还没排便,如果你总感到腹下胀痛,如果你总是口气臭,如果你肤色暗黄,那么你就已经和大家一起步入了便秘时代。

解决全球便秘,
自主排便成为关键

早餐白粥,午餐青菜,晚餐水果,有时定坐半小时,这不是令人敬仰的隐士情怀。告别肉类,告别辛辣爽快,高度重视饮食,时刻担心着会加重病情,这是便秘人群的真实生活写照。有人大吐苦水,“脸都吃绿了”。

饮食养生难以阻止便秘的高危害,除会使身体发胖,皮肤老化外,便秘还会引发肛裂、痔疮,增加直肠溃疡发病率。这种严重的肠道问题并非我们的专属,每个国家都在面对“拥堵难关”。

正常的排便,通过肠道自主蠕动,往下推动粪便,排出体外。解决便秘,从“肠”计议。在诺贝尔奖获得者科学家梅契尼可夫,肠道健康与益生菌研究的理论奠基下,医学不断发现便秘的根源与益生菌、肠道蠕动力、湿润度息息相关,缺乏其中的一种,都会减弱自主排便能力。

偏方?泻药?
老便秘急需引进国际方案

便秘让人受苦刑,要恢复自主排便,需要改善肠道的功能,但目前大家采用的“老办法”似乎有些走偏。

一类是偏方型,如典型的烤蒸煮炖香蕉系列,似乎只要吃进去,就能拉出形状和软度都完美的“香蕉便”,成功率的统计表明,十有八九只是心理作用,偏方不靠谱。

一类是暴力型,泻药成分、芦荟成分、开塞露等,通过强烈刺激肠道来排便,损坏了肠道功能。这也是黑肠子、烂肠子的重要原因。在大量的便秘人群中,肠道蠕动力已经非常低,自主排便功能不断减弱,形成了自己拉不出,不“暴力”就只能“阻滞不前”的严重情况。

大众常用的方式,只考虑单次拉出来的结果,很少针对便秘肠道的根本,未能恢复长期的通畅。从目前不断增长的便秘发病率来看,这并不是合适的解决方法。目前,在国外广泛应用了一种新方法,服用肠道软黄金,区别于泻药、芦荟、开塞露等通便方式,肠道软黄金有益于对肠道自主排便功能的恢复与提升。

肠道软黄金,通过补充益生元、增殖益生菌,促进肠道蠕动,补充肠道水分,被确认为是不伤肠道的新通便方法。在美国FDA的目录中,日本厚生省的孕妇便秘解决方案中,肠道软黄金已列为解决便秘问题的首选产品。

便秘问题日益严重,老办法缺乏效力,中国急需与世界接轨。采用先进的解决方案,或能实现国人肠道健康的改“便”。

读者肠道健康月特别行动
寻找这三类便秘患者!
如果你大便干硬、排便困难
如果你大便发黑、量少
如果你总是口臭、腹胀、脸色暗沉
如果你试过各种方法,依然没效果
可以免费试试肠道软黄金!

免费获赠 拨打肠道健康热线的便秘患者有机会获得益常乐口服液(肠道软黄金)体验装一份
免费领取热线 400-156-1507