

【杠子头】

“杠子头”是剪子巷开设的评谈说理栏目,互动方式有三种:注册微博齐鲁(<http://tr.qlwb.com.cn>)“杠子头”织围脖;话题投稿:qlwbjzx@163.com;QQ群:107866225。



话题来源

在3月19日召开的济南市加快科学发展建设美丽泉城推进大会上,市长杨鲁豫明确提到,在当前形势下,要实现又好又快发展,必须突出重点,明确主攻方向。在优化发展环境方面,要抓好机关作风效能建设,实施“治庸治懒治散”计划,治理推诿扯皮刁难等问题。

# 不遛得你跑断腿 哪叫办事



杠上花

## 出台奖惩措施 让闲人难闲

@甘泉

“门难进,脸难看,事难办”通称“三难”,办一件事要跑几趟腿其实质也是事难办。由于工作关系,笔者经常跑区以及部分街镇,综合所见所闻,要优化发展环境,提振机关作风效能,彻底“治庸治懒治散”,以及治理推诿扯皮刁难等问题,不能仅停留在一些表象上,要从深层次入手。

窃以为以下几点应引起重视。一是单位仍存在人浮于事的情况。由于事少人多,工作早涝不均,喝茶、看报、上网聊天、玩游戏不鲜见,龙多不治水,还难免内部摩擦不断,市民上门又怎能见笑脸相迎?二是真正是行家里手精通本职业务的人员各单位都有一些,但数量相对较少。由于个别机关人员不思进取,习惯并甘愿当门外汉,遇到上门办事的插不上手,推来推去,躲躲闪闪。三是一些具有审批权的单位所管事项,名义上集中到审批中心办理,实际是那些无关紧要的过去了,实权仍在壁垒森严的单位内部,审批中心不过就是个传达室,顾客真办事还得一趟趟地去找单位或部门主要领导,而今会议又颇多,铁将军把门现象便不稀罕,因此,一件事跑几趟腿不足为奇。

如何破解?笔者建议,首先在单位内部强化思想引导,一粒老鼠屎往住会坏一锅汤,小洞不补,大洞吃苦,机关作风效能无小事,要抹开情面,扶正祛邪;其次是强化业务学习,通过开展岗位练兵,达到一专多能,制定考核标准,出台奖惩措施,做到让闲人难闲,人人身上都有指标、有压力;三是进一步公开权力运行机制。这绝不是光上上墙登登专栏,而是彻底置于阳光下操作。



## 就那几张表,足足跑了半个月

@吕允山

由于工作关系,多年来没少同政府部门打交道,大多数机关部门服务态度良好,尤其是遇到比较熟悉的部门和办事员,需要跑几趟的事情,会帮你尽量一次办结。要是到一个生疏地方,不遛得你跑折腿都不叫办事。

笔者曾到某机关办理一项审批

手续,一套审批表,区局市局主管局,盖章盖章复盖章,盖完A章盖B章,本可一趟办完的事,他就是不一次告诉你,几张表足足跑了半个月。我们常跑机关的尚且如此费尽周折,要是普通市民或是外来人员去这些衙门作风严重的部门办事,不是门难进、脸难看的问题了,恐怕连

门你也摸不着。

当然,近年来一些政务公开的窗口单位,简化办事手续,热情服务市民,其工作的高效率和服务的热情周到,受到市民的赞许。但是在这些窗口的背后,在个别机关内部,不同程度存在地根深蒂固的衙门作风,门难进,脸难看,效率低下。



## 遭遇“八两秤”,投诉多次没解决问题

@淡淡的云

春节前,我在门口的文化东路夜市买了10斤苹果,结果遇到人们常说的“八两秤”。

拨打热线投诉。第二天上班后,历下区质监局一位执法队长联系我问明情况后说:“水果贩没有固定门店,不好办。再说我们下午5点下班,晚上9点不是工作时间了。”他为难地表示请示领导再说,我感到是在推辞。

到了春节期间,夜市提前到5点开放,我又觉得有了希望,可是质监局两个电话打了几十次也没人

接,只好又打投诉热线。可是到了正月底,也没人再和我联系。第三次拨通热线。工作人员说:“执法人员去过两次,没发现有水果贩。”我听了一惊,水果贩除了春节三天和一次下雨,没停过营业!我再次说明了事实真相,并且一再表示承担举报不实 的责任。

第二天,那位执法队长用自己的手机联系到我,告诉我不要再拨打热线了,因为不是在工作时间,需要请示领导研究,一定给办了。过了十多天的3月5日,执法队长打来电话

说,晚上9点来查处,要我配合指证。局长亲自带着那位队长提前到来,等水果贩一到,就对他的电子秤进行了查验。在铁证面前,水果贩毫无认错之意。局长为难地对我说:“我们只有对量具最高处罚50元的权力,对人没有执法权。”说着,拨打“110”求助。“110”警车载着4名警察很快到达现场,告诉我缺陷短两不属于他们的执法范围,就让质监局长在出警记录上签了字,一起对水果商“批评教育”了几句,要求补给我2斤苹果,就离开了。“八两秤”依然叫卖。

## @ 亲历

### 工作人员个个是大爷

@曹成利 一些省级单位那里的工作人员个个是大爷,去了以后,咱很客气地咨询一些事项,那些人总是面无表情,能说一句话的绝不说两句,你问他们一句得重复两三遍才回答你。服务态度很不好。不知道他们拿着国家工资,怎么敢这样为人民服务。现在看到移动、联通营业厅和银行里都设有服务反馈的设备,分为非常满意、满意和不满意。这种方式使他们一改过去冷脸子服务态度。希望那些省级单位的工作人员能像对待父母那样对待去办事的人。

### 残疾人办医保,少说跑三趟

@钟倩 去政府部门办事“脸难看”的现象相对减少了,但跑断腿却是家常便饭。拿去年重度残疾人办理城镇医保的事情来说,虽说是年审,填表、交复印件就行,但少说得跑个三趟,复印哪些证件工作人员不一次说清楚,少了哪样还得返回来补上,这是其一;重度残疾人大都行动不便,都是家人去代办,填完表得拿回家让本人按手印,这是其二;其三,复印件齐全、填表无误后,等下来回执单子,还得跑一趟把回执单子取回。

### 上班时间刺绣,说不过去

@董博 受单位委托去工商局

打印股东决策章程复印件,到了之后发现三人值班,一个在刺绣,一个在欣赏,另一个服务着我们几个来办事的。在核对完身份证复印件、营业执照及公章无误后,给了一张磁卡让到一旁的电脑自己操作,操作步骤贴在桌面上。整个过程还算顺利,门也不难进,脸也不难看,就是上班时间刺绣有点说不过去。

### 办个暂住证,还得绕圈子

@刘丽 去年帮一同事的女儿到派出所办暂住证,人家一个刚大本毕业的学生,被告知需要到原籍补办一个无前科证明。没有办法就又找了一个在公安局的熟人给这个派出所办事的人打了一个电话,这才好歹给办了,需要交十元的工本费,是不是这个圈子绕大了。

### 开个发票,跑了四趟

@张萍 头次去市市区代开发票,第一次说电脑里的单号被占用必须等网络调整;第二次说必须等保管手工税票的工作人员公休回来;第三次说必须等主管副局长开会回来签字,所有的“必须”是因为在场的工作人员“说了不算”,终于第四次如愿以偿。幸好是县区,但是来回也得大半天时间,当时以为一天能办完的事情却跑了四趟,虽然领导未加指责,但是不悦显而易见,而自己情绪也十分低落。

### 龙奥大厦门难进哪

@王婷 龙奥大厦的门难进,我领教过。2008年冬,硕士毕业的我暂时在一所民办学校代课,需要办理党员关系转移。经过街道办事处、天桥区组织部两道手续后,还需到教育局办理。因为对路程不熟悉,我倒车近两个小时才赶到龙奥大厦,结果登记室的工作人员说里面要下班了,公务员们得吃饭,让我下午再来。当时刚上午11点啊,我大老远地从市里跑过来了,还是专门给学校请的半天假,但工作人员始终不肯帮我联系。寒风中,我在龙奥大厦的大门外等了两个多小时,连午饭也没有地方买。

### 人家服务还是不错的

@高长广 我给儿子办户口时,跑了五六次,人家的服务蛮好的,跑的次数多,关键是自己手续不全,一开始是缺少东西,有的时候章盖得不对,要么复印件没复印在一张上。反正我觉得人家服务还不错。

@袁俊浩 有一次到工商所去审证,快到中午了,等待审证的人依旧很多,这时给所里做饭的伙夫来了,问工作人员想吃什么饭,有个工作人员说:“今中午很忙,不用炒菜了,简单地到街上买个大气包子吃吧。”由此可见,我们的窗口部门在服务态度上确实转变了很多。

## @ 精论

@赵鹏 以我的亲身经历,我印象中“门难进”“脸难看”一件事跑多趟的政府部门当数交警队和车管所,我相信驾驶员或与这两个部门打过交道的人会与我有同感。

@郭汉杰 “一件事跑几趟腿”的现象,除了办事机构人员的官僚作风,也存在个别人对自身业务不熟等原因。本人赞同杨鲁豫市长对政府机关提出的“想干事、会干事、干成事”的要求。“想干事”的态度固然重要,但作为一名政府工作人员,按政策去“快干事、会干事、干成事”才是真正的正事。

@付黎明 在一些国家,部门工作人员会对来者说:您好,能为您做什么?在咱们国家,通常都是自己摸索着问:请问,办理××事项该从哪办理?有时需要问很多遍,还被认为笨,这就是差距。

@郑三运 一条好端端的柏油路建成后,却要遭遇无数次的“开膛破肚”。先是挖开修污水管道,接着是挖开铺设通信线路,再是挖开施工消防管道,随后是挖开修建暖气管道,还有是路边挖坑种树绿化,这条路太可怜了。所以说,抓好机关作风效能建设,还任重道远。

@张庆金 门难进,脸难看的情况还是好的,现在去有些部门办事不知道先去哪个门,一个问题牵扯很多部门,这个时候找人问,很少有人按程序告诉你。

## @ 支招

### 办事环节该去的去

@刘震 随着社会分工越来越细,章越来越多,往往一张表格要2-3个章,有时还要领导签字,有时一个章跑好几趟也盖不下来,所以说对办事流程要该简的简,该去的要去。

### 拿出证据投诉他

@台迎新 属于自己的问题,就不要怪对方“门难进、脸难看”;如果确实属于对方故意刁难你,可以拿出证据来向上一级部门告他。所以,在办事的过程中既要要求服务窗口“门好进、脸好看”,还要重视自己办事的业务能力,最终提高办事的效率。

### 定期进行民主测评

@爱,不释手 加强机关单位工作人员包括领导的再教育、再学习很有必要。让他们定期进行民主测评,对不合格的,要培训或转岗,让他们有危机感。

●本版均为个人观点,不代表本报观点

### ○本期杠子头

#### 【甘泉】

通过对来稿数量、质量统计,甘泉获得了本期“杠子头”称号,获得杠子头津贴100元。

其他见报作者根据稿件长短及质量将分别获得30元、20元肯德基餐券。