

咨询电话“隐身”就是服务意识“掉线”

■评论员观察

本报评论员 王学钧

对办事群众而言,政府部门咨询电话是获得政务服务的方便通道。有什么不明白的事儿,给有关部门打个电话咨询一下,办起业务来就会省劲儿不少。遗憾的是,记者近日调查发现,在山东省的某些地方,想打这样的电话并不容易。一些部门咨询电话处于“隐身”状态,踪迹难寻。

从调查情况来看,这些部门咨询电话的“隐身”很“成功”。普通的电话查询查不到,权威的政务服务网站上查不

到,甚至连“神通广大”的政务服务热线平台都“无法转接”。虽说在移动互联网时代,越来越多的事在网上解决,越来越多的人更习惯于上网咨询,但是,对大多数办事群众而言,给相关部门打电话依然是一种最便捷、最高效的咨询方式。对他们来说,无法打这样的咨询电话,很可能就意味着办事儿要多走弯路,多费气力。从这个角度看,政府部门开通咨询电话,方便群众办事,乃政务服务的题中之义。部门咨询电话“隐身”,就是政务服务意识“掉线”。

当务之急在于,让“隐身”的部门咨询电话尽快“现身”,

大大方方地走到群众面前。

在有的地方,某些部门咨询电话“隐身”其实是个伪命题。因为,这些部门压根就没有开通什么咨询电话。如果这些部门属于极少数不宜或不必开通咨询电话的部门,那就另当别论。如果这些部门属于应该接受公众咨询的部门,只是不愿开通咨询电话为自己“添乱”,那就尽快开设并公布本部门的咨询电话,并确保电话的畅通。

在有的地方,某些部门确实设有咨询电话,但由于某种原因,这些本该公开的电话“隐身”了。这些部门急需从多个方面着力,以确保咨询电话的畅通以及相关政务服务的质量。

其一,要重视对受理人员

的培训。有些部门受理电话咨询的方式过于粗放,咨询电话和受理人员都不够明确,答疑解惑的水平也往往参差不齐。这些部门应明确公布本部门咨询电话号码,并对重点负责受理电话咨询的人员进行必要的业务培训。

其二,加大政务服务热线尤其是县(市、区)政务服务热线的整合力度,在统一入口的同时,对电话咨询的效率和品质提出更明确、严格的要求。在这样的政务服务热线平台上,各部门咨询电话必须保持畅通,部门电话“无法转接”之类的情况绝对不容许发生。否则,将面临来自上级部门的问责。

其三,强化、细化全省政

务服务网建设,督促“隐身”的部门咨询电话尽快“上网”。与此同时,对网上咨询的时效性提出明确而严格的要求。即便是在电子政务时代,政务服务也不能产生网络依赖症,更不能以网上办理为借口,试图以各种“隐身术”逃避责任。

最后,尽快建立专门的政务服务网络监督平台,把公众的每一次政务咨询以及有关部门的答复结果全面公开,由公众给出“满意”“基本满意”“不满意”“很不满意”等评价,从而倒逼相关部门接好来自群众的咨询电话。

城市落户政策再松绑值得期待

■一家之言

□余明辉

4月8日,国家发展改革委发布《2019年新型城镇化建设重点任务》(以下简称《重点任务》),要求继续加大户籍制度改革力度。其中,超特大城市要调整完善积分落户政策,大幅增加落户规模、精简积分项目,确保社保缴纳年限和居住年限分数占主要比例。城区常住人口100万—300万的II型大城市要全面取消落户限制;城区常住人口300万—500万的I型大城市要全面放开放宽落户条件,并全面取

消重点群体落户限制。

《重点任务》的发布,对期待落户相关城市,但又因为各种限制条件而迟迟不能落户,以及日后打算落户者,这无疑是一个利好消息,对简化、优化居民在相关城市落户是一个再次促进,对我国城镇化的整体推进和加速、提升成色,培育各地城市群发展等,具有无可估量的作用。

事实上,大力度放开城市入户条件,此前已有端倪。今年2月份,国家发改委发布的《关于培育发展现代化都市圈的指导意见》一文就明确指出,“放开放宽除个别超大城市外的城市落户限制”。政策意图是,松绑

人为设置的人口流动限制,鼓励人口向大城市、都市圈集中,推进城镇化再上新水平。此次《重点任务》的发布,无疑是对这一意见和精神的具体落实和体现。

然而全面考量这一政策,虽然此次国家发改委出台户籍政策的直接目的是为了进一步推进和实现今年城镇化任务,但显然其作用已经不仅是在加速城镇化这一点,而是被赋予了更多的重要意义。

众所周知,近两年我国各地从特大城市的北上广深,到各地中小城市都掀起了一轮人才争夺大战。截至今年3月份,全国已有20多个城市发布新一轮的“抢

人大战”政策。纵观这些城市的“抢人”政策,优化、放宽城市入户条件已经成为了一种标配。

但与此同时,也需要注意到,就全国整体来看,各个城市之间实施的落户政策稍显“混乱”,不仅不同规模城市的政策不一致,等量规模的城市之间也存在差异。这种“混乱”使得各城市间的人才政策不够整齐划一,进而影响了国内人才的平衡有序流动;更重要的是,这些落户政策大多都针对的是高层次人才,并不能惠及所有城市劳动者,对城市的平衡发展也不是最优安排。

此次国家发改委相对统一

出台各个级别间城市的落户政策,对这些乱象无疑是一种规整,对促进全国各地城市间人才进一步有序流动、城市平衡发展,起到了很好的促进作用。此外,统一规定和要求国内各等量级城市的入户政策,对促进不同群体间的平等落户,也是一个很好的规范。

概而言之,此次国家城市落户政策值得期待。期待地方能够在此基础上,积极行动结合实际抓住机遇,快速有效调整出台地方的具体落户措施,为地方、为国家的整体快速有序发展,做出更大更快的贡献。

■ 投稿信箱:qilupinglun@sina.com