

“应办尽办”应成为政务服务的统一标识

福临老百姓就是好日子

海客谈 | 白鹭

窗口工作人员不能以“不能办”“不清楚”答复服务对象,而是要告诉办事群众“该怎么办”,给予明确指引和主动帮助。最近,岱山县推行“窗口无否决”服务机制,要求全县各级政务服务大厅所有窗口工作人员,对企业、群众提出的任何咨询、诉求、申请不轻易作“否定回答”,不随意行使“否决权”,未经研究沟通不作答复,不让企业群众多跑腿,要想方设法为申请人办成事提供有效帮助(据《舟山日报》4月25日报道)。深化“最多跑一次”改革,让“应办尽办”成为政务服务的统一标识,这是众所期盼的。

群众满意是目标

群众满意,一直是政务服务追求的目标。然而,怎样算是群众满意,往往缺少精确的界定。很多单位爱拿“满意率”说事,觉得绝大多数服务对象满意了,工作也就做好了。这虽然有一定道理,但也不见得科学。因为在大多数情况下,人们办的都是常规事项,没有理由不顺利办成,也就没有理由不满意。这样一来,高满意率还有什么难度?

从群众不满意处改起,从群众最需要处做起,就不能被高满意率遮住眼,而更需要从少数人的不满意中找问题、找差距,并下力气整改。岱山县推行“窗口无否决”,向“不能办”“不

楚”说“不”,无疑对群众满意有了全新的诠释。那就是,要通过千方百计的努力,为群众办成“不能办”的事情。

近日,外地货车司机翟先生前往岱山政务服务中心交通窗口,感谢工作人员帮他办成了貌似“不能办”的事情。几天前,翟先生所在单位发现其从业资格证上的二维码无法识别,对真实性产生了质疑,于是翟先生来窗口寻求帮助。从业资格证是翟先生在老家办的,二维码有问题岱山怎么办?但工作人员没说“不能办”,经致电发证地交通窗口咨询求证,并指导翟先生通过“一网通办”办理相关证明,最终取得了满意的结果。

这件事也说明,所谓的“不能办”,往往只是办理难度相对较大而已。大家都是理性人,很少有人会拿确实“不能办”的事情来为难工作人员。岱山县改“不是我办”为“我告知您该由谁办”、“不能办”为“我来指导您办”、“我也不知道如何办”为“我想办法帮您办”,对不属于受理范围的事项明确告知办理方法、路径,对不符合申请条件的事项,列明需补充的内容和改进方法,对属于模糊地带、空白领域的建立快速便捷的沟通请示机制和报备机制,并进行改革创新。如此,定能无限接近群众满意的目标。

智慧加持添动能

为企业群众提供优质的政务服务,既要有“仁心”,也要有“仁术”。智慧加持,无疑是当下最重要的“仁

术”。最近几年,我市“最多跑一次”改革取得显著成效,许多原本不可能一次跑成的事情甚至实现了“跑零次”,仰仗的就是互联网技术的深化运用。最近,“一窗拍照、多窗共用”的实现,又为群众增添了便利,这同样是深化“互联互通”的结果。

既要不厌其烦、不厌其难地做好一人一事的个性化服务,又要保证整体政务服务的高效能,避免顾此失彼现象,就必须不断加快数字化建设步伐,使“数据跑腿”“信息跑腿”不但代替服务对象跑腿,还代替工作人员跑腿。唯有如此,容缺受理才能更进一步,“不能办”的事情才会少之又少。

智慧城市建设虽然突飞猛进,但离精细化、系统化还有不小差距。一些服务窗口的智慧服务尚欠成熟,反而在一定程度上给部分群众造成了困扰,这种“阵痛”无疑也在滋生新的不满意。工欲善其事,必先利其器。在大力倡导“应办尽办”的同时,亟需深化数字化建设,不断完善智慧手段的运用,让排忧解难变得更加得心应手。

观念转变最重要

毫无疑问,各级政府部门都是为老百姓办事的,公务人员就是人民的公仆。但不知何时起,一些公仆俨然管理味重了,服务味淡了,服务窗口出现了“门难进、脸难看、事难办”现象。很多人遇到事情总是习惯于托关系、找熟人,本意并不是想“开后门”,而是希望原本就不违办原则的事情

能办得顺利一些。这样一来,社会运行的摩擦系数就会陡然增大,营商环境断然好不了。

李强总理在记者会上说,各级政府部门和公务人员,都要有服务意识、发展意识,特别是在履行审批、管理职能时,不能光踩刹车、不踩油门;不能尽设路障、不设路标;凡事要多作“应不应该办”的价值判断,不能简单地只做“可不可以办”的技术判断。这番话,语重心长、切中时弊。

世事纷繁复杂,企业或群众在办事过程中难免会遇到这样或那样的难题,政府部门和公务人员应当排忧解难。有道是,制度是死的,人是活的。只有成为有责任心、有创造力的人民公仆,才会通过方法变通和制度创新实现柳暗花明,有效解决企业群众“摸不着门、往返跑、办事难”问题。这样,就能优化公共服务、改善营商环境,不断提升群众满意度。

提升服务效能,固然需要创新制度、改进方法、突破技术,但关键在于转变思想观念、增强服务意识。岱山县推行“窗口无否决”服务机制,着力打造“政务速应”便民利企品牌,开了优化服务的新路、断了扯皮推诿的后路,也进一步强化了公务人员的公仆意识。“向群众说不”必须经过报备,这样的制度规范不但对窗口工作人员形成了应办尽办的硬约束、强倒逼,还将通过压力传导产生积极的蝴蝶效应,让转变职能、提升效能、改进作风蔚然成风。

点滴录 | 明德

连日来,定海东海云廊长岗山、擂鼓山、海山段工程建设正在进行最后冲刺。据了解,5月27日起,定海五山水利主体工程将投用,东海云廊全线对外开放(据《舟山日报》4月24日报道)。为什么是5月27日呢?这似乎是个有趣的问题。

东海云廊既是水利工程、又是景观工程,是近年来备受关注的民生实施项目。“五山环绕定海湾”美景即将完全呈现,这无疑众所期盼的。这一天,为什么是5月27日呢?提前10天,就是舟山解放纪念日,东海云廊全线开放不是极有意义吗?推后5天,则是“六一”儿童节,为全城少年儿童献上节日大礼,同样很有意义。5月27日,看起来有点“前不着村后不着店”,为什么要选这么个普普通通的日子?

之所以这么想,是因为常见重大项目竣工,总要挑个大日子、好日子,或含献礼之意,或有添彩之义。5月27日看不出是什么重要日子,东海云廊定在那一天全线开放,大有“择日不如撞日”的意思,实在有些出乎意料。

反过来想想,为什么不能是5月27日呢?73年前的5月17日,原本也是普普通通的日子,是因为人民解放军在那一天解放了舟山,才变得具有纪念意义。东海云廊全线开放,假如正巧碰上纪念日或节假日,当然不错。但为了刻意挑日子,或不顾工程建设规律缩短工期,或明明已经完工却要延期开放,显然不值得提倡。历经数年建设,东海云廊终于全线竣工了,如能第一时间交给全城老百姓享用,这无疑是最好的安排。

造福老百姓的民生工程,哪一天竣工都是好日子。这样想来,反倒希望5月27日原本就是个寻常日子。

更应珍惜自律空间

海客谈 | 月湖

今年一季度,全市通过114诉求移车的建单量为107392单,日均接单求助移车1200起!其中一季度被“呼叫”移车最多的车主有51次,而“月喊话”最高的达41次(据《舟山晚报》4月24日报道)。这一串大数据,从一个侧面反映了停车之难、停车之乱,值得很多人反思。

汽车文明理应从有序停车做起,不挡别人的路是身为司机的基本素养。但鉴于停车难现状,也确实会遇到万般无奈的情况。这个时候,挡了人家的车就该有诚恳诚恳的歉意,并将手机号码置于车窗前,以便随时随

移。没有这项准备,也应该确保在接到114移车电话后第一时间赶来移车,并当面向对方表达歉意。如此,大可相互理解。

在一些逼仄的居民小区,似乎很难做到有序停车。这次是你挡了我的车,下次就可能我挡了你的车,大家习惯于相互包容、相互谦让,困难也就克服了。114移车业务,为全社会提供24小时不停歇的公共服务,为大家搭建起了相互沟通的平台。

但大家都应明白一个道理,公共资源不是用来滥用的,停车挡道更不是理所当然的。令人遗憾的是,一些人竟然把乱停车视作天经地义,堵了人家的车还理直气壮,这就是素质问题了。一季度能被114“呼叫”51次,这

样的记录无疑是可耻的。那辆“月喊话”41次的车,岂不是天天给别人添堵,这样的车主该多么招人厌恶。

法治社会同样会给社会成员留下自律空间,否则就会少了许多回旋余地。公共道路、公众场所当然需要秩序良好,谁也不能以找不到车位为理由乱停车,否则就要接受处罚。然而,不同区域还应不同对待,小区是居民自治之地,更应留有自律空间。假如交警进入小区贴罚单,显然会让大家喘不过气来。

但话又说回来,自律空间应该是用来滋生道德修养和文明素养的,而非可以我行我素、无法无天的法外之地。否则,必然导致秩序失范、乱象丛生。事实上,因停车挡道引发的纷争并不鲜见。

少数车主平常看似循规蹈矩,但一旦进入没有监控、没有监管的自律空间就开始肆意妄为,该礼让的不礼让,不该停的乱停。这样,在给别人造成麻烦的同时,也给自己安全带来了隐患。对这类无视社会公德、危害公共利益的害群之马,执法部门理当寻求治理对策。一季度被“呼叫”移车51次,“月喊话”达到41次,这样的车主不该处罚吗?

114移车的大数据表明,八成以上车主愿意配合移车,这无疑令人欣慰的。还有不少热心市民通过拨打114,提醒车主车窗、车门或车灯未关,以及车未熄火等意外情况,更是令人暖心。自律空间,就是用来珍惜的,这样才会有宽松的公共环境。



本版署名文章不代表本报立场 每个人都应有话筒,欢迎争鸣

讲文明 树新风 公益广告

舟山市自行设计作品

纯真的笑脸 愿她永远绽放

