

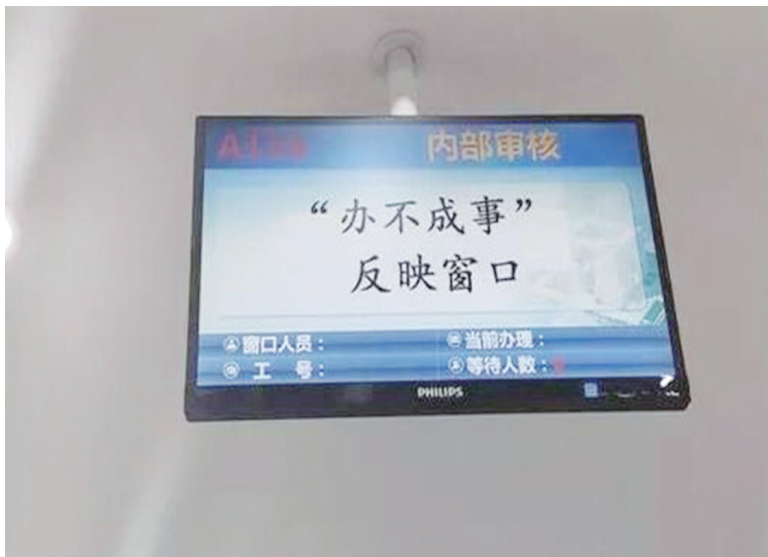
民众利益放首位 提升服务水平

潘天庆

“你有事,我来办。能立马解决的,现场解决;不能的,做好解释工作,汇报上级尽快解决。”迎江区龙狮桥乡前进社区,在便民服务大厅内设立“办不成事”反映窗口,将居民和企业“办不成的事”,转变为“办得成事”。(《安庆晚报》6月18日)

前进社区所设立的“办不成事”窗口,聚焦群众“急难愁盼”问题,成功解决了群众反映的问题26件,实现了问题、矛盾有效化解在一线。这一创新政务服务的有益之举,生动诠释了什么叫“民有所呼、我有所应”,值得我们点赞与借鉴!

可以说,居民到“办不成事”反映窗口的一个个求助,无疑就是一块块民情冷暖的试金石。多了这特别的“办不成事”窗口,增添了办事通道,让办事不顺的群众有地方找、有人帮,也有了反映民声的渠道,是问题意识的鲜明体现。群众具体情况不同,诉求期待各异,一些问题比较特殊,在常规流程窗口可能会遇到归口难、受理难的情况。还有些问题比较复杂,涉及的环节多,难以推进。以专门窗口应对“办不成的事”,把民生诉求作为工作着力点,来疏通各方梗阻,这正是对窗口单位长期以来“看得见的管



资料图片

不了、管得了的看不见”的老大难问题的应对。

因此,“办不成事”反映窗口拉近的是民心。有了“办不成事”反映窗口,群众就有了倾诉或者寻求权威答案的地方,就能让群众办事心里有底。同时,也有利于借机听取群众意见,更可以借此实现自我监督,以此提升政务服务的水平。而就在不断满足市民多层次的诉求中,市民生活也会越来越便利、越来越多彩。

现今,我们安庆正处于城市发展的关键阶段。随着精细化治理走向纵深,很多面上的问题已经解决得差不多了,剩下的多是历史遗留下来的、利益纠葛复杂的痼疾顽症。因此,“办不成事”反映窗口不可能“包打天下”,比如,有因为违反规定而办不了的事。这既需要用最大努力去解决问题,也需要我们以政策法规,动之以情,用最大耐心向群众解释清楚,以期得到群众理解,不让群

众带着牢骚回去。

现实告诉我们,城市治理水平的提升,不仅需要精细、科学的治理措施,更需要站在老百姓的立场上想问题、做事情,化群众痛点为幸福增长点。因此,我们呼唤更多“办不成事”反映窗口,把民众、企业的利益放在首位,提升政务服务水平。唯有各级机关及工作人员俯下身子,主动作为,将“办不成的事”当成“自己的事”,以此转变为“办的成的事”,让人民群众满意,我们才能以更优质的城市服务助推安庆高质量发展。



期待“办不成事”窗口业务量越少越好

艾才国

群众利益无小事。前进社区着眼群众办事中的“疑难杂症”,把老百姓“急难愁盼”事集中起来办,而且是“加急加快”办,旨在“刀刀向内”,倒逼问题解决,开辟的是一条为民办实事“绿色通道”,打通的是服务群众“最后一公里”,广大群众当然会拍手叫好。

当下,随着“放管服”改革的深入、营商环境的改善,大到政务中心,小到社区,各个服务窗口设置不可谓不全,服务质量提升不可谓不高,为什么在普通窗口“办不了”“办不快”“办不好”,非得要设置一个特殊的“办不成事”窗口来“催办”“督办”“综合办”呢?究其原因,办事窗口之间、部门与部门之间尚存“中间地带”,部门

联动机制尚不够运行顺畅,政务服务流程、工作机制尚存一些漏洞与短板,对于一些“疑难杂症”,个别和少数部门因为怕担责,或本着明哲保身的理念,存在推诿扯皮现象而“踢皮球”,致使个别的服务项目“办得慢”或“办不成”,不得不另设“办不成事”窗口来啃“硬骨头”。

诚然,如果“办不成事”窗口仅仅是针对个别“疑难杂症”去“把脉开方”倒也罢了,就怕窗口间总以为有个“办不成事”窗口为自己“保驾护航”,于是遇到问题绕着走,碰到难题就上交,就此形成工作依赖;办事群众会认为“办不成事”窗口是个“钦差大臣”,“会办事”且“能办事”,于是无论

大事小事总是变着法子找“办不成事”窗口,由此造成普通窗口无事可办,“办不成事”窗口排成长龙,原来的“快捷通道”由此放慢。

依笔者之见,设立“办不成事”窗口,专门啃下一两个群众“办不成事”的“硬骨头”有必要,但强化调查研究,把碰到的“疑难杂症”分门别类,搞清楚每件事“办不成”的原因是什么,疏通制度性的办事渠道,完善流程,补齐短板,让群众在“办不成事”窗口办成的事,在普通窗口也能办成。

期待“办不成事”窗口业务量越来越少,广大群众在普通窗口就能办成事、快办事,终有一天,“办不成事”窗口“门前冷落鞍马稀”,那才是群众之幸、城市之幸。

让劳模工匠精神 成为新时代的引领

路言

6月17日下午,“永远跟党走 讴歌新时代”2021年安庆市劳动模范、工匠大师进工地宣讲活动在中铁建工集团安庆西站项目建设工地举行。(《安庆晚报》6月18日)

让劳模、工匠走进工地,近距离地与工友交流,这种方式好。它既宣扬了劳模、工匠精神,也让工友们在与劳模、工匠们的零距离接触中,激发创造激情,这对于那些有建功立业志愿的人来说,无疑是一种巨大的精神能量。

劳模、工匠是时代的稀缺资源,但曾几何时,劳模与工匠成了一些人取笑的对象。在某些人的眼里,劳模与工匠就是一类只知埋头苦干之人,甚至还被讥讽为死心眼,不开窍。其实,作为一个普通员工能够在工作实践中不断成长,成为行业的标兵与劳模并不仅仅取决于埋头苦干,还必须要有相当丰富的工作经验以及知识与技能的支撑。尤其处于新时代,我们对于新形势下的劳模与工匠早已有了新的认识,那就是他们是集劳动、知识与技能于一体的特殊群体。

在现实生活中,一些人之所以能够成为工匠与劳模,这完全取决于个体的志趣与职业取向。于个体而言,每个人对于所从事的职业有着各自的见解与认知,这种见解与认知一定程度上决定了个体的工作态度。有的人对待工作好比和尚撞钟,做一天和尚撞一天钟,得过且过,满足于现状,难有动力与恒心及毅力去追求更高的东西。这样的人在生活中很常见,他们与劳模工匠们相比,缺少了一种向上追求更高目标的动力,以至于满足当下,固步自封中也就止步于眼前,难有更大的作为与发展。这就是有些人成了工匠当了劳模,另有一些人则平凡庸碌的根本所在。

劳模与工匠精神需要弘扬,需要以贴近现实的方式去发扬光大,去感染人激励人,进而带动一批人主动地于岗位上建功立业。此种语境下,让劳模与工匠走进工地,现身工地,以现身说法的方式,让工友们从中窥视出劳模与工匠的成长途径,这对于被听对象未来的成长是大有裨益的。从社会进步与发展上来说,这样的方式不妨多些再多些,它营造的既是弘扬劳模与工匠精神,更是于宣扬“劳动光荣”中,使得劳模与工匠精神成为新时代的引领,进而激发全体劳动人民投身于美好生活的建设中。