

本报记者 罗娟 蒋蕊 卢越

3月13日早上8时,“部长通道”所在的人民大会堂北大厅已变得“人声鼎沸”。4分钟后,国务院国资委主任肖亚庆第一个到达这条不足百米的通道。

今天十二届全国人大四次会议举行第三次全体会议,“部长通道”又迎来一场对中外媒体的开放活动。这是今年人代会的第四次“部长通道”活动。此前,国务院有关部委负责人已有20多人次先后在“部长通道”回答记者提问。

“请问如何解决国企监管中越位、错位和不到位的问题?”第一个问题就“锋芒初露”。

面对这个问题肖亚庆并不回避。他说,这就是下一步要进行改革的重点。“主要是把定位从‘管企业’为主到‘管资本’为主。转变过程,需要各种规范。国资委管哪些要清清楚楚列出来。”

“如何将消费留在国内,强劲拉动经济增长?”第二位受邀提问的是商务部部长高虎城,这是他第二次在“部长通道”回应热点。这次没等记者提问,他就主动从降低消费成本等方面进行了长达6分钟的回答。

工作人员不得不提醒,国家税务总局局长王军已经等了10分钟。

“营改增,营改增!”记者群里许多声音在喊。

“‘部长通道’干货很多!”一位记者感叹。文化部部长雒树刚谈“文化扶贫”、工信部部长苗圩谈破解新能源汽车发展瓶颈……当天共有11位部委负责人经过“部长通道”回应外界关切。

“全都是民生最热点,有料啊。”参加过好几次“部长通道”采访的记者说。

3月5日,第一次“部长通道”开放活动。卫生计生委主任李斌直言:“我要感谢那位姑娘,一声吼,推动了老大难(号贩子)问题的解决。”农业部部长韩长赋自信地回答了“人都进城了,农村怎么办”。他们还分别给自己接下来的新闻发布会“打广告”。

“开明,直接,不躲闪。”一位摄影记者“跑会”已经十几年了,这是他最大的感受。

“房价一定会稳定住。”这是国土资源部部长姜大明在“部长通道”时回应的。“网上流传的延迟退休时间表有误,延迟退休相关方案今年推出。”这是人力资源和社会保障

(上接第1版)

在现实生活中,来自地方的干扰似乎一直对冤案纠错产生着影响。以陈满案为例,事发于海南,最后要选择在浙江进行异地再审。“作为典型案例写进‘两高’报告”的陈满案,采取这样的做法,就是为了摆脱地方的干扰因素,确保再审的公正。”浙江省高院原院长齐奇代表今天对《工人日报》记者说,“防范冤错案件是我们建设法治国家的底线。”

# 开门回应民生关切 开放展示政府自信

## “部长通道”:有序有料有点赞



自从全国人大专门设立集中采访区以来,“部长通道”每年两会都成为媒体“新闻大战”的重要场所。部委负责人在这里的只言片语,都能传达出重要的信息。

图为发展改革委主任徐绍史(图①)、商务部部长高虎城(图②)、工信部部长苗圩

(图③)、国家税务总局局长王军(图④)在“部长通道”接受媒体采访。

本报记者 杨登峰 摄



部部长尹蔚民在“部长通道”上澄清的。“‘十三五’期间要打一场质量提升的攻坚战。”国家质检总局局长支树平关切着人们的“电饭煲、马桶盖、尿不湿……”

一位电视台的记者已经多次采访全国

两会“部长通道”。他说,以前都要大家绞尽脑汁想着拉住部长,由于缺乏事前沟通、秩序比较乱,部长的回答也就比较仓促。

这一情况变了。今年两会的“部长通道”,不仅有组织有秩序,更主要的是有足够

丰富的内容。

各部委负责人开放的态度、坦诚的回答,也得到了记者们的点赞。很多记者发现,部长们都很“幽默”,有的非常坦率真诚,有部长还给记者留下了联系方式要“接着聊”。

表团的分组审议中,杨伟程代表说。

“十几年甚至二十几年过去了,当年的原始材料全部存在,这就为今天的平反提供了依据。”与杨伟程代表的观点略有不同,同在山东代表团的赵冬苓代表认为,“对历史冤案追责过重,当事人就有可能把相关的材料销毁,从而使冤案的平反更加困难重重,势必给以后的平反工作带来巨大的阻力。但是,对现在知法犯法、有意枉法的个别人员,必须严加追究,以儆效尤。”

“应该承认,在任何国家冤假错案都是很难避免的。但是法制的健全却可以最大限度地防止和减少冤假错案的发生。”赵冬苓代表深有感慨地说。“一旦发现冤假错案能否有勇气纠正,则是衡量一个社会法治水平的试金石。”

“正义不仅要实现,而且应当以人们看得见的方式实现。”这是包括刘晓静在内的多位代表在接受采访时特别强调的观点。

(本报北京3月13日电)

## 从无到有,从“坐等来访”到“主动寻访”,再到进一步升级改造

### 国网吉林供电公司员工诉求服务中心:4年“三连跳”,释放大能量

员工誉其为“解忧台”、“圆梦港”;企业视其为“体检表”、“参谋部”

文/柳姗姗 彭冰 刘琳琳 摄影/刘赞静

“能不能把全体退休职工也纳入单位体检范围?”“公司停车场可否前后打通,便于车辆出行?”“当前变电站的技防设施损坏较多,监控探头点位较少,希望公司予以解决”……2月26日上午,在国网吉林供电公司员工诉求服务中心,公司总经理鲁海威亲自坐镇,面对面答复职工诉求。这是该中心实现升级换挡后开展的第4期“总经理接待日”活动。

从无到有,从“坐等来访”到“主动寻访”,再到完成大规模升级改造,4年来,吉林供电公司员工诉求服务中心历经“三连跳”,累计为员工圆满解决各类诉求315件,办结率100%,被广大职工亲切地誉为“解忧台”、“圆梦港”,被党政领导视为企业亚健康状态的“体检表”,助力公司改革发展的“参谋部”,发挥出了令人惊叹的大作用。

### 建章立制 搭起员工诉求“解忧台”

2012年,吉林供电公司出现了一个新事物——由公司工会创建的“员工诉求服务中心”。

“员工的侵权投诉、利益需求、发展愿望、生活烦恼等,都在我们受理范围之内。”该中心工作人员介绍,在公司党政领导鼎力支持下,诉求服务中心将公司办公室、人力资源部等11个重要职能部门纳入了成员单位,并在分布于吉林市外县的一张分公司设立了24个分中心,由此造就了一张“横向连成线、纵向连成片”的员工诉求服务网络。

“公司基层单位多,地域分布广,劳动关系多样,随着社会转型、经济转轨,企业改革不断深入,职工队伍利益诉求日益复杂多样。全心全意依靠职工办企业,就要时刻关心员工所想所盼,积极替群众排忧解难,及时破解各种矛盾,汇聚企业发展正能量。”公司工会主席宫志东说。



国网吉林供电公司总经理鲁海威在员工诉求服务中心开展的“总经理接待日”活动中面对面解决职工诉求

### 畅通职工诉求表达渠道

为畅通职工诉求表达渠道,诉求中心在热情接待职工来访的同时,设立了专线电话、诉求信箱,并通过阳光家园网站,定期下发附带邮资的“阳光卡”等方式,广泛征集员工诉求。

桦甸检修分公司一次变电站值班员徐国强,打电话反映“变电站内水井已干枯,职工每天都得从10余里外的老家借水。”诉求中心立即与相关部门沟通、组织地质勘察选址……两个月后,终于打出一口110米深水井,解决了该站职工用水难题。

按照该公司《员工诉求服务中心管理办法》,接到职工诉求后,诉求中心会确定成员单位具体办理;对于无法由单一部门解决的诉求,组织召开集体议事会议,协调多部门共同办理;特殊事件,报请公司总经理办公会审定。一般事项两周内办结,重大及特殊事项3个月内办结,工会负责全程跟踪督办,及时向

诉求人反馈,进行满意度调查。各部门承办职工诉求的情况,与公司月度绩效考核挂钩,推诿、不作为的部门还将被迫追究相关责任。

“统一受理→集中议事→责任归口→跟踪督办→受理反馈→定期汇报”的闭环管理机制,以及对办结时限的明确要求和相应责任追究制度,使诉求服务中心实现了高效运转。

铁东220千伏变电站,地理位置偏僻,职工们反映“午餐送到时基本凉了”。员工诉求服务中心经实地核查,打破常规,由变电站自办小食堂,并在一周内为其配置了厨房用品。变电站站长李建华说:“自打在小食堂吃上了热乎饭菜,员工工作热情都特别高!”

磐石市供电公司明城变电站的值班长刘春林,也对诉求中心的效率感到惊讶:“我们提交希望更换站内陈旧窗帘与被褥的诉求后,仅仅4天,就收到了新窗帘、新被褥!”

“过去常听的一句话是‘这事我办不了’,现在则是‘我这就去办’,自打有了诉求中心,小到打针吃药、取暖供热,大到收益分配、医疗保障,许多从前令人发愁的难事,都得到了解决!”员工们兴奋地说。

### 躬身“寻访” 竭力延伸服务触角

随着一项项暖心之举的落实,进入2014年后,职工诉求事项明显减少。鉴于此,公司决定结合“群众路线教育实践活动”,开展贯穿全年的“诉求服务百日一线行”活动,变“坐等诉求”为“主动寻访”,变“宅机关”为“走基层”。

“公司有20多个二级单位和100多个站所,职工有什么困难和需求,只有坚持眼睛往下看,身子往下沉,才能掌握得更准确。”本着这一想法,公司总经理鲁海威亲自带队,由领导班子成员、诉求中心人员、各分公司工会主席组成“寻访小组”,逐一深入基层单位调研、座谈,上门听取职工心声。

通过对桦甸检修分公司的调研,鲁海威了解到,该单位近3年新入职的大学生,绝大

多数因家在异地,自己租房住,晚餐卫生、住宿安全均无保证。“能不能利用空闲办公室建个大学生宿舍?”诉求中心立即协调改造资金,一个月后,配有小食堂、健身房、卫浴间、图书室的现代化大学生公寓,在该分公司办公楼内“横空出世”。入住的大学毕业生王喜新乐不可支地说:“住在这么舒心的环境里,想家的念头渐消,学习技术的劲头也越来越强烈!”

其后,寻访小组在蛟河、磐石、舒兰分公司也发现了同样诉求,经过陆续建设,如今这几家基层单位已全部拥有了统一标准配备的大学生公寓。

一年间,寻访小组几乎踏遍公司所有基层单位,经过合同类项,搜集到的近100条

### 升级改造 在“蝶变”中脱胎换骨

“速办速结,件件落实”,随着公司诉求服务工作不断深化,许多沉积问题得到解决,职工越级访和集体访事件直降为零。大家心顺了,心齐了,促进企业发展的干劲自然就足了,不仅所提合理化建议的数量和质量明显提高,而且在地方重点项目建设上,在吉林市雾松冰雪节等重大活动中,全体员工也都是毫无怨言地持续作战,一次次创出保电无事故的佳绩。

由于员工诉求服务中心既成了职工们赞誉有加的“解忧台”、“圆梦港”,又有效发挥出了干群“润滑剂”、改革“稳压器”、发展“推进器”等多重功效,吉林供电公司员工诉求服务中心建设,分别得到了中华全国总工会、中国电力企业联合会专家组的高度评价,并先后获评2014年度国家电网公司优秀管理创新成果二等奖,2015年全国电力行业企业管理创新成果二等奖,还被国网公司在全系统推广,吸引了全国30多个地区的同行前来观摩学习。

虽然已然成为一张靓丽“名片”,但在吉林供电公司总经理鲁海威看来,“作风建设永远在路上,诉求服务中心建设也永远在路上。”2015年11月17日,在公司党政领导全力支持下,诉求中心耗资70多万元,全面启动升级

改造工程,历时45天紧锣密鼓的建设,终于在“硬件”和“软件”上双双实现了换挡升级。

面积由40平方米扩大到136平方米,工作人员由1人增加到3人,新设的接待室内,装修风格极为温馨,墙上还安装着70英寸大屏幕视频会议系统,以便外县市职工通过视频进行远程对话交流,免去往返奔波之苦……走进改造后的诉求服务中心,职工们无不欢欣鼓舞。据了解,为进一步畅通员工诉求渠道,该中心还新开通了“电·亮光明”微博、“诉求e路通”微信平台、内网诉求办理平台,以及定期送服务到基层的“诉求服务直通车”。

“更重要的是,经过这次改造,诉求服务中心已由‘工会主导’全面升级为‘党政主导’,受理范围进一步扩大,工作重心也从‘关心职工的难事’转向‘职工关心的事’,转向‘推动企业健康发展’,以构建‘大诉求’格局,发挥好矛盾调处、政策宣讲、心理疏导、巡视监督等综合作用。”工作人员介绍,遵循这一原则,该中心还将引入心理干预,开展“心理发展与成长”工程,对员工进行线上线下心理健康辅导,并担负起“员工队伍建设质量分析评估”职能,通过定期分析员工思想动态,

## 全面实施创新驱动发展战略 推动国防和军队建设实现新跨越

(上接第1版)

习近平指出,科学的军事理论就是战斗力,一支强大的军队必须有科学理论作指导。要坚持理论联系实际,既开阔视野又不跟在别人后面亦步亦趋,既开动脑筋又不脱离实际好高骛远,大力推进马克思主义军事理论创新,加快形成具有时代性、引领性、独特性的军事理论体系,为强军兴军实践提供科学理论支撑。

习近平强调,我军必须高度重视战略前沿技术发展,通过自主创新掌握主动,见之于未萌、识之于未发,下好先手棋,打好主动仗。要确定正确的跟进和突破策略,选准主攻方向和突破口,超前布局、超前谋划,加紧在一些重要领域形成独特优势。要抓紧搞好创新性、突破性成果转化运用,把创新成果转化为实实在在的战斗力。

习近平指出,军队能不能打仗、打胜仗,科学管理起着关键作用,要更新管理理念、完善管理体系、优化管理流程,提高专业化、精细化、科学化水平,推动我军向质量效能型转变,实现集约高效发展。

习近平强调,人才是创新的核心要素,加紧集聚大批高端人才是推动我军改革创新当务之急。要积极创新人才培养、引进、保留、使用的体制机制和政策制度,以更加开放的视野引进和集聚人才,努力培养造就宏大的高素质创新型军事人才队伍。

习近平指出,实现强军目标需要全军官兵共同努力,推进军队改革创新需要全军官兵共同努力。各级要尊重官兵主体地位,发挥官兵首创精神,大力弘扬创新文化,激发官兵锐意创新的勇气、敢为人先的锐气、蓬勃向上的朝气,激励大家争当创新的推动者和实践者,使谋划创新、推动创新、落实创新成为全军的自觉行动。

习近平指出,要把军队创新纳入国家创新体系,大力开展军民协同创新,探索建立有利于国防科技创新的体制机制,推进军民融合深度发展。中央国家机关、地方各级党委和政府要满腔热忱支持国防和军队建设、军事斗争准备,为国防和军队现代化建设创造良好条件。

会议结束时,习近平亲切接见来自基层部队和教学科研一线的部分军队人大代表,了解他们的学习工作情况,勉励他们立足本职岗位,结合工作实际,勇于实践、勇于创新,发挥示范带动作用,让创新创造在军营蔚然成风。

中共中央政治局委员、中央军委副主席范长龙主持会议,中共中央政治局委员、中央军委副主席许其亮,中央军委委员常万全、房峰辉、张阳、魏克石、张又侠、吴胜礼、马晓天、魏凤和参加会议。

职工诉求与建议,也在公司党政领导的高度重视下,逐一得到解决。

2015年,公司诉求中心再接再厉,又开展了“走基层百日行,访员工解诉求”活动。“这次多采取暗访形式,事先不通知各基层单位,直接一杆子插到班组,在生产现场与一线职工交流,或在花名册上随机抽取职工座谈,就是为了听真话、摸实情。”工作人员笑言:“职工们都形容,这做派像‘中央巡视组’!”

在桦甸检修分公司,员工纷纷直言:“办公楼供暖管网老旧,大冬天,室温仅15摄氏度左右,待不住人!”原来,受资金渠道限制,该单位两届领导班子想改造供暖系统都未能如愿。获悉原委,10天后,公司便拿出80余万元资金,支持该单位立即实施相关改造项目,当年冬季,就使办公楼内温度提升了10多摄氏度,职工们眉开眼笑地过上了“暖冬”。

在寻访过程中,诉求中心还广泛下发调查问卷,多角度了解员工需求,以明确下一步服务主攻方向。“变电站很偏远,值班员业余时间非常寂寞,要是有些书籍和健身器材就好了!”根据一线职工这项意见,诉求中心很快将80个流动书箱、4000余本书籍和一些实用健身器材发放到了各偏远变电站,并规定书箱每半年流动一次,以保证职工常有新书看。

2015年,寻访组共走访基层单位47家,联系调研点164次,召开座谈会83场,与员工一对一谈话1000余次,所到之处,员工对诉求办结的满意率均达到100%。出于对公司诉求服务工作的满心感谢、充分信任,职工们的诉求内容,也开始日益突破个人利益问题,更多转向了对公司管理和发展方面的意见与建议。

为思政部门开展工作提供参考。

升级后的诉求中心,还有一个显著变化,即每月第一个星期三上午,在公司两级单位同步开展“总经理接待日”活动,由党、政一把手现场接待、答复职工诉求。

“客服窗口人员已长期未制作工装,女职工生育后无法穿着,影响企业形象”、“师傅带徒效果多年来无从检验,建议搭建师徒结对比武平台”、“基层单位安保人员没有岗位,挂靠在生产或营销班组,因此缺乏应有的劳动保护用品,深山巡线时遇到野兽,人身安全缺乏保证”……迄今,在诉求服务中心开展的4期“总经理接待日”上,吉林供电公司总经理鲁海威、党委书记刘耀伟已轮流坐镇接待职工诉求36件,全部予以圆满解决,其中现场即解决19件。

“职工一件件诉求事项,就如同企业亚健康状态的一张张体检表;员工的意见与建议,就是令领导班子的管理能够更接地气、更符合实际的‘参谋部’。实践证明,诉求中心最直接的受益者是员工,最大的受益者是企业,最深远的受益者是整个社会,所以,在我看来,做好员工诉求工作,是全公司的责任!”鲁海威表示,今后他们将举全公司之力,进一步将员工诉求服务中心打造成“知民情、了民意、解民忧、助发展”的和谐企业建设品牌。