

用干部的“紧张指数”换取当地的“发展指数”、群众的“满意指数”和政府的“信任指数”——

# 重庆南川有个“最难办事科室”评选

本报记者 李国 本报实习生 武江民

“如坐针毡、寝食难安,恨不得有个地缝钻进去。”曾经两次“上榜”,位列第一和第四,重庆南川区规划和自然资源局不动产登记中心主任吴小琴对记者说,想起当时的评议结果,还心有余悸。

这种压力来自“最难办事科室群众评”前所未有的强度。如何提高基层相关部门服务意识,解决“门难进、脸难看、事难办”等顽疾?南川区从制度出发,于2014年开展了“最难办事科室群众评”活动,以具有行政审批和行政服务职能的近100个科室作为评议对象,每季度评出10个最难办事科室。

据了解,该评议共设置了“冷、懒、推、乱、贪”5项指标。其中每一项都进行具体化,办事企业和群众容易“对号入座”。比如“冷”就是指对群众感情冷漠,不能站在群众的立场想问题办事情,无视群众疾苦,不想群众所想、急群众所急等问题。

截至2020年10月底,该活动已持续评议16次,谈话提醒分管领导137人次、约谈科室负责人42人次、免职4人,多名拟提拔干部暂缓提拔。

## 居安思危,评议要走群众路线

随着全面从严治党深入推进,一些干部以“不作为”求“不犯错”,出现了“玻璃门”“弹簧门”“旋转门”等行政不作为情形,严重影响营商环境。

“前几年,南川的发展遇到阶段性困难。我们调研发现,不得不说,有一部分干部是不在状态的。箭在弦上不得不发——被逼出来的最难办事科室群众评,在‘差评’的倒逼之下,差生很可能成为优等生。”重庆市副市长、原南川区委书记李明清说。

## 阅 读 提 示

如何提高基层相关部门服务意识,解决“门难进、脸难看、事难办”等顽疾?重庆市南川区从制度入手,开展了“最难办事科室群众评”活动,以具有行政审批和行政服务职能的近100个科室作为评议对象,每季度评出10个最难办事科室。该评议共设置了“冷、懒、推、乱、贪”5项指标。其中每一项都进行具体化,办事企业和群众容易“对号入座”。

据了解,这种困难存在于两方面。一方面外有追兵。南川区是国务院确定的第三批资源枯竭城市,对外有着服务不到位、效率上不去、百姓不满意、营商环境不佳等难题。另一方面内有“懒鬼”。李明清坦言,当时的南川区部分干部存在不会干、不想干、不去干、不敢干、不实干五大问题。

经过调查发现,作风问题是表象,其根源是权力的缺位、错位、越位,尤其是部分单位的科室,看似权力不大,实则是权力的最终执行者,是服务群众的“最后一公里”,特别需要从从严从实对其监督制约。

意识到问题后的南川区高度重视群众路线对作风建设的作用,开展了推进行政审批“两集中两到位”改革等六个专项行动。“其中一个非常重要的抓手,就是开展‘最难办事科室群众评’活动。”南川区区长张兴益介绍说,群众参与评议主要是通过两种方式,一种是群众作为服务对象、市场主体业主等利益关系群体组成定向评议名单库,向其中1000人发放邮寄评议表进行定向评议。另外一种是通过《南川日报》和“阳光重庆网”发布评议表,开展抽样评议。

此外,如果参评科室干部职工因吃拿卡要等违规违纪问题被群众举报,经查实的不仅会受到纪律处分,还会直接评为“最难办事科室群众评”第一名。评议的对象从行政系统内部走出去,人民群众成为基层部门科室的“阅卷人”,大大提高了南川区的行政服务满意度。

## 负重致远,“上榜”让科室压力山大

“上榜”科室感到压力巨大,没“上榜”科室同样“坐不住”。“评议就像一把剑一直悬在头上,大家不敢有一点懈怠,稍不注意,就会‘榜上有名’。”原区工商局企业注册科科长周萍说。

除此以外,评议结果的问责也是真刀实枪,不走形式,直接与科室干部职工“面子”“帽子”“票子”挂钩。“丢面子”,评议结果不仅向全区各级各部门通报,评议前10科室位次及主要问题在《南川日报》公示曝光;“丢帽子”,除了相关领导约谈外,科室主要负责人3个月内不得提拔重用,连续两次评议位列前3的,免去科室负责人职务,连续3次的,免去分管领导职务;“丢票子”,即评议结果纳入领导班子和领导干部年度考核,考核结果直接与年终绩效奖金挂钩。

2015年,南川区民政局殡仪馆两次评议均进入“最难办事科室群众评”前10位,殡仪馆负责人被约谈。

“基础设施建设不完善,人员素质参差不齐,导致供需矛盾突出,压力也大。但冷静分析工作中确实存在一些履职和服务不到位的问题。”区民政局殡仪馆有关负责人说,他们科室经历两次评议,在持续推进整改的过程中,先后采取了新增“一站式”服务平台,优化服务流程、规范收费价格、公示职能职责,安装呼叫器、设置意见箱,整治脏乱差等举措,

最终赢得群众理解、信任和认可,摘掉了“最难办事科室”帽子。

## 知错就改,“最差”变“最优”

“活动牵一发动全身,确实倒逼了机关和干部改进作风。”曾甩掉“最难办事科室”帽子的区人力社保局城乡居民养老保险科科长刘高勇说:“以前,一个季度评一次,服务稍有不到位,民意就会反弹。现在是天天如履薄冰,为群众服务尽可能热情周到,才能避免再次‘榜上有名’。”

曾经,南川区教委基础教育科被评为“最难办事科室”第7名,“怎么让群众满意”成为该科室每天思考的大难题。科室从改善窗口形象入手,热情接待群众来访。科长主动对外公布电话,24小时提供政策咨询,最多一天接了53个电话,最晚的一个电话是凌晨1点。

“最难办事科室群众评”在行政系统自我监督的模式下,主动引入外部评价机制,请服务对象和群众“打分”,变“关门评”为“开门评”。实践证明,评估主体与评估对象的利益关系越直接,评估结果所反映的客观事实就越真实。

除了给压力,“最难办事科室群众评”还注重评议整改。评议结束后,相关部门会组建暗访督查组,采取模拟办事、隐蔽拍摄、电话咨询、走访群众等方式,对被评议科室和评议前10科室报送的问题整改情况进行暗访督查,确保问题得到全面彻底的整改。

南川区委书记丁中平表示,依法行政是法治政府的内在要求,人民满意是政府治理的根本,要用干部的“紧张指数”换取南川的“发展指数”、群众的“满意指数”和政府的“信任指数”。

据了解,去年,南川区政务服务大厅荣获全国优秀政务大厅“服务优化奖”,全区营商环境考核排名全市第3位。今年,南川区““最难办事科室群众评”行政权力监督机制”荣获首批全国法治政府建设示范项目命名。



## G 瞬间

### 致敬英雄

铭记历史,致敬英雄。10月28日,中国铁路郑州局集团有限公司南阳工务段党委走访慰问参加抗美援朝作战的退休老职工,并给他们佩戴中国人民志愿军抗美援朝出国作战70周年纪念章。

图一:北京市门头沟的家中,90岁高龄的李修福讲述自己当年英勇杀敌的故事。

图二:中庚申在炮火纷飞的战场上英勇作战,双耳被震聋。尽管已退休多年,但他依然为那段光辉的岁月感到骄傲和自豪。

张中海 摄



开通心理热线,讲述《武汉“加油”的故事》,寄语“宅家人”——

# “我愿点亮一盏心灯”

本报记者 陈俊宇

“周老师,我害怕回家,要是在家里发病了怎么办?”来电者是一位解除隔离后准备回家的求助者,电话接通后她就开始哭。

“周老师”是中国能建中南院工会生活及宣教主管周娅,身处武汉重灾区。从今年1月31日,中国能建开通职工关爱热线后,她就时刻守候热线。一个电话、一个咨询,她始终耐心倾听,细致解答。

面对哭泣的求助者,周娅深知,现在伤心、难过、悲伤、恐惧实属正常,而耐心倾听就是在帮助她梳理凌乱、纷杂的情绪。在将近一个小时的电话快结束时,求助者说:“我好多了,谢谢周老师。”

今年初,新冠肺炎疫情突如其来,中国能建所属葛洲坝集团、中南院等重要子企业,近20万职工及家属身处湖北武汉、宜昌等疫情较重地区。

面对疫情大考和疫区职工需要,在中国

能建党委的指导下,一场“加强心理疏导、人文关怀”的“六个一”行动启动。所谓“六个一”,即建好一组职工热线、送去一片爱心问候、聚焦一批帮扶重点、倡导一种健康生活、宣传一批先进典型、强化一套工作机制。

随着行动开展,一支由总部党群干部、所属培训中心心理咨询师、海外项目负责人等近50人组成的心理援助、人文关怀团队迅速成立,稳人心、暖人心、解心忧,致力于将组织的关怀和企业大家庭的温暖送到职工心坎上。

记者了解到,职工关爱热线,主要用于及时宣传政策,介绍科学防疫知识,进行心理疏导和人文关怀,力所能及的帮助解决实际困难。热线同步在公司总部、疫区湖北武汉、宜昌三地企业设立40条,40名咨询员全天候服务。

周娅就是咨询员之一,她在日记中写道:“我愿点亮一盏心灯,为身处疫区的人们照亮前行。”

疫情期间,中国能建的40条职工关爱热线24小时在线,引导推动基层企业开通千余条直通电话和1300余个爱心微信群,接到咨

询电话2.4万个,协调解决问题8200余件。

在疫情防控严峻之时,每天按时收看“人文关怀大讲堂”,成为葛洲坝路桥公司职工曾剑生活中必不可少的部分。

为了缓解职工普遍产生的焦虑、烦闷情绪,中国能建人文关怀团队策划了“心手相连,共度时艰——人文关怀大讲堂”在疫区企业开播。讲堂精选王蒙、单霁翔等30多位名家,有关党史国史、传统文化、心理援助、企业管理等人文高端课程,制作在线讲座视频27部,内部播出12部。

“观看人文关怀大讲堂,我感受了一次丰盛文化大餐。在学习过程中,我提升了文学素养,也为未来的工作汲取了精神能量。”曾剑说。

人文关怀团队还邀请陈铎、刘兰芳等40多位文化名家和人文社科专家,录制短视频、音频“微课”作品,朗诵职工创作诗歌、讲述《武汉“加油”的故事》等,寄语“宅家人”。策划开设“人文能建”微信公众号,编辑3册《人文能建》口袋书,打造心理援助升级版。

## G 心路

### 读者来问

“请各单位下载文件后组织学习,收到回复。”每天,我睁开眼睛第一件事,就是打开微信群、QQ群回复上级通知、汇报工作进度。我在企业中负责党群工作,各种QQ工作群、微信群已加入30多个,每天至少要回复半数群的信息。群里主要涉及会议通知、任务下达、联系日常工作、痕迹管理等。如不回复,会有工作人员打电话询问。

每天疲于应付微信群信息,时刻都要关注着手机,我现在精神高度紧张,晚上也睡不好觉。可是每一个群都很重要,又不敢不回,回复不及时也不行,很烦恼,不知道该怎么做自我解压。

湖南 刘泉

### 专家心解

刘泉你好:

你遇到的困惑是目前一些基层单位普遍存在的问题。建微信群、QQ工作群,方便了工作交流,缩短了上传下达的时间,实现资源共享,动态监督,本是一件好事。但凡事有度,如果每项工作都建立工作群,都要求基层干部加群,就会形成工作群过多过滥的现象。

可以想象,一旦基层干部整天在工作群上忙碌,就没有更多时间精力落实工作,让建群的初衷变了味,走了形。

其实,中办已明确发文要求,必要的记录、台账要看,但主要看工作实绩,不能一味要求基层填表格报材料,不能简单以留痕多少评判工作好坏。

在网络时代,用现代化办公工具提高效率是大势所趋,但工作群只是工作手段,不是工作本身,不能代替调查研究,不能代替与职工群众面对面的沟通交流,更不能代替工作实效。

多到现场看,多见具体事,多听群众说,更多关注改革发展、政策落地情况和群众获得感满意度,才能真正转作风,才能真正将基层干部解放出来,沉下身子为民服务。

有研究表明,一个人社交的人际宽度是150人,也就是说,一个人的精力可以处理150人左右的人际关系,再多就会感觉到焦虑,也就是所谓的“人际过载”。微信的出现,让“人际过载”和“信息过载”引发的焦虑表现得特别明显,对于深陷各种工作群当中的基层干部来说尤其如此,工作和人际关系被不知疲惫的微信群牢牢绑定,令许多人感到不堪重负。

有的国家有“离线权”法案,规定公司不能在员工下班后发电子邮件,员工有权利“已读不回”,以保障私人空间。在国内,一些企业也有类似规定。假如员工无权“离线”,就相当于24小时被工作绑架,这显然是无法承受之“重”。

缓解基层疲惫,为基层减负,可先从精简微信群工作群开始。别让过多、过滥的微信群群扭曲了员工的工作和生活。从你的叙述来看,应该已经出现了明显的“信息过载”带来的焦虑,建议你向上级有关部门如实反映相关情况,看看能否“同类项合并”,尽量减少工作群的数量,把自己解放出来,让工作更加有效,精神也更愉悦。

企业文化专家 王谦修

## “守望者”用爱的力量守护成长

本报讯(记者尹晓燕)11月5日是联合国教科文组织发起的第1个“反对校园暴力和欺凌包括网络欺凌国际日”,清华大学社科学院积极性研究中心联合卓育英才·光和青春共同发起的,预防校园欺凌的大型公益活动“守望者”项目在线上启动。

清华大学社会科学学院院长彭凯平教授指出,在社会、学校、家庭等方面至少可以从四个层面预防,其一是政策方面的支持,包括设立热线,让受到伤害的孩子有求助的渠道;设立支持小组,家长可以聚到一起讨论如何预防校园欺凌,孩子也可以聚到一起互相支持;第二是多元参与,参与的人越多,校园欺凌越容易被制止,包括社区也要参与进来,小区的保安也是能够制止欺凌的人;第三是多管道,不仅可以寻求法律的帮助,还可以寻求公益机构、心理咨询师、公共媒体等的帮助。第四,社会文化建设也很重要,校园欺凌不仅是和孩子有关,还和文化建设、道德建设有关。彭凯平教授还特别指出,培养青少年的情绪调节能力、同理心、自控能力、爱的能力,可以有效预防校园欺凌。

校园欺凌对学生的心理健康、生活质量、学业成绩均会造成较大的消极影响。“守望者”公益项目试图通过积极心理学的视角预防校园欺凌。希望让青少年参与进来,希望他们能够看到人与人的多元差异,看见自己的独特性,在参与中找到价值感和归属感。让所有的人一起行动,用爱的力量守护青少年身心健康成长。

## “小积分”管好“大队伍”

本报讯 为激励党员担当作为,做到学有方向、比有目标、行为有尺、考核有据,中铁置业西安公司党委根据党员分布情况,制定了《党员积分制管理办法》,党员积分由基础积分、日常积分、额外加分、负面扣分构成,各基层党支部建立党员积分登记表和管理台账,每月累计,由上级党委每季度通报公示、年度汇总表彰,用量化积分作为参考来评定党员优秀、合格、不合格。

为实现“小积分”管好“大队伍”的目标,该公司党委坚持每个季度检查考核每名党员的“三会一课”笔记、党员谈话记录、党员发展、经费管理、落实“两学一做”常态化制度化、不忘初心、牢记使命主题教育、学习强国平台学习等工作,逐项打分,及时通报考核情况。公司党委严格用好考核“指挥棒”,强化结果运用,坚持奖优罚劣,将考核结果与评先评优和干部能上能下挂钩,做到了正向激励与反向倒逼相结合,达到了奖励先进、鞭策后进的目的。

(彭华)

## 《每日一课》让思政教育润物无声

本报讯 河北石家庄同创铁路运输学校通过《每日一课》的方法,对4700名大专、中专学生进行日常化思想政治教育,使大家接受了有温度的思政课。

5年来,该校从《国家记忆》《时代楷模》《故事里的中国》《坐着高铁看中国》等栏目中,编辑制作了256期视频节目。比如《生死攸关的转折遵义会议》《开国典礼大阅兵》《抗美援朝铁血英雄》《中国女排反败为胜》,还铁人王进喜、导弹之父钱学森等人物故事,进行编辑制作,并配发文字提示。他们在每周日至周四下午的18点到20点半,组织学生观看这样的《每周一课》。这种思政教育,学生们喜闻乐见又觉得很新鲜。看过视频后,各班主任还组织学生会讲会记、谈感想、写心得,并运用主题班会等形式组织交流和班会记录。《每周一课》的教育方式,使广大学生对国家的历史、英模人物等产生了极大兴趣,逐步关心国家大事,关注改革发展。

(葛建生 王嘉宁)