

包案接访,市委书记三鞠躬

朱善璐:领导干部要把群众诉求作为第一信号



朱善璐在大接待中与群众交流

7月1日,南京鼓楼区政府网站贴出了一张表格,公布了区领导轮流大接待的时间安排。“打头阵”的是区委书记鲍安,2日在区信访局接待来访群众……这些天以来,南京13个区县都已陆续展开了大接待活动。

根据中央决定,这次县(市、区)委书记大接待活动在全国范围内展开。各地将对各种矛盾纠纷集中进行拉网式排查和化解,对反映出来的问题,要求登记建册,落实责任,跟踪督办。

“大接待就是为了让信访渠道更畅通,让党和群众的关系更密切。”南京市信访局局长贺珍珠认为,最重要的是通过大接待能够在基层发现问题,在基层化解问题。现在南京市各个区的领导每天都轮流接待上访人员,书记至少接待一天,有的区县书记接待了两天,13个区县的信访局每天都有领导坐班接待。与此同时市委领导也在包案下访,南京的大接待正在实实在在地解决老百姓的各种问题。从接待情况看来,百姓反映的问题主要集中在拆迁补偿、征地安置、小区环境及配套、企业改制、劳资纠纷、涉法涉诉案件等方面。

南京市委书记朱善璐在带头包案下访时说,各级领导干部作为百姓的公仆,要把百姓的诉求作为第一信号,把中央的要求作为指导思想,全力以赴、埋头苦干,迈出双脚到群众中去,直接见真人、办真事,对市民生活生产方面的不便和困难,都要高度重视,凡是能够解决的立即解决,不能马上解决的向群众解释清楚并明确解决期限,实在不能解决的问题也要耐心细致做好群众的思想和工作,取得他们的理解和支持。

“放心,一个月内肯定让大家通上电。”7月6日是南京市委书记朱善璐包案接访的日子,这天下午,他来到西善花苑,在听取了居民代表的“牢骚”后,有备而来的他给大家作出一个月内通电的承诺。西善花苑是经济适用房小区,水、电、气、交通、购物、医疗存在诸多问题,直接影响了居民的日常生活,小区居民多次上访,效果不是很理想。这次市委书记上门接访,让居民们看到了希望。特别是朱善璐出人意料地三鞠躬,更让他们觉得这希望很快就会落到实处。

一鞠躬:我来迟了

和居民代表见面,朱善璐没有寒暄,一上来就深深鞠了一躬,“在这里我首先要向你们道歉,我的工作太忙,来迟了,很多事情都耽搁了!”朱善璐说自己一直惦记着西善花苑,无奈事情太多,现在才和居民们面对面,实在抱歉,而对于居民们的上访内容,他表示之前都已经传达给相关部门,至于完成得怎么样,他想来亲自问居民们。

二鞠躬:你们受苦了

听说小区居民们现在还在用临时供电,夏天用电得不到保障时,朱善璐表情严肃,又朝大家鞠了一躬:“对不起,让大家受了半年的苦,我向大家表示歉意!小区建成后,由于种种原因,我们的很多工作没有到位,致使配套公共服务的设施和条件没有跟上,给你们生活带来许多不便,大家受委屈了!”

三鞠躬:感谢大家对我的监督

“你们都是我的监督员,感谢大家对我的监督!”听完了小区代表们的反映,朱善璐握着居民的手,又一次鞠躬,他感情地对居民说,“我初到南京,很多情况不是很熟悉,感谢群众对我的理解,你们就是我的监督员,我有什么做得不对的,你们要跟我反映,我在网上就有邮箱,你们可以直接写信给我!”

当场承诺:一个月内肯定通电

面对西善花苑居民们渴望的眼神,朱善璐郑重表态:“今天来就是要加快解决问题。眼下首先要解决临时用电的问题,同时尽快解决小区的用电配套,从根本上解决用电难题。另外,小区各项配套设施,没有到位的要加快建设,同时完善小区的文化娱乐健身建设,使西善花苑尽快变成居民满意的小区。”

“今天省电力公司的人也来了,你们看怎么办?”朱善璐一句问话,你一言我一语说开了,除了用电,小区配套也是大家的心头之痛:“住在这里前不着村,后不着店,出门就是站马路,都没啥好娱乐的,买个东西坐车跑老远,想看个电影吧,还得跑到西善桥、板桥……”小区的治安也加强,这里比较偏僻,治安力量薄弱,巡逻的人手也不够。”“这里周边没有学校,小孩上学要到板桥、西善桥,坐公交车要7站路,骑自行车中间有好几个大坡子,很不安全呢!”

书记向居民“三鞠躬”

“你们说说,还有什么意见?还有哪些地方不方便?”面对居民的“牢骚”,市委书记朱善璐没有半点的不耐烦,每一个问题他都认真地记了下来,不仅如此,朱善璐还连着三次向居民们鞠躬致敬。

为见区长,『老上访』三闯接访室

7月23日上午8点,太阳将大地烤得暑气逼人,可是坐在南京市江宁区民政局政务大厅里的刘南生,心情却有点凉。之前他打听到江宁区区长柏鹏要在这里接访群众,一大早就赶了过来。可是去登记领号时,他被人认了出来,“你这人不是来过过了吗?来过了就不能领了。”不给领号,也就见不了区长,刘南生不死心,“我要见区长。”他嘴里念叨着,三次试图闯进接访室,结果都被拦了回来。区长没见成,最后他总算还是跟区委政法委书记对上了话。

为老工伤讨说法一讨30年

刘南生,54岁,江宁区湖熟街道晶明社区南窑村人。乍一看,刘南生结实结实,可就是这副身板因为31年前的工伤落下了一身病,“看不出来吧?我有腰肌劳损,心脏也不好。”为了给自己的工伤讨一个合理的说法和赔偿,刘南生走上了一段漫漫上访路。

1976年,刘南生高中毕业后经招工进了江宁县龙都农机厂做铸造工,才干了一年多,1977年10月29日,这个刚22岁的小伙子在抬一个铸件时被压摔倒,当时就疼得直不起腰来。在医院他被诊断为“腰肌劳损”,医生说他以后不能干重活。回到厂里后,厂里只愿付医疗费,让他回家。刘南生一次次去找厂领导说理,没用。他又一次次去市政府、县政府上访,最后得到答复:回厂,让厂里安排一个轻松的工作。这个结果让刘南生明白:找“大官”才能解决小老百姓的难事。

8:00,他去领号被拒

胡子拉碴,穿着一双绿色解放鞋,抱着一只黑包在怀里,记者见到刘南生时,他正沮丧地坐在大接待中心第一排椅子上,看着别人在登记、领号。另一边,一个中年妇女正跟工作人员理论,“为什么不让我领号?”刘南生笑笑,“跟我一样,问题反映了一次,就不让再反映了。”与妇女的激动不同,他语气平静,上访遭挫折,于他早就习惯了。刘南生没有去争辩,只是静静坐在椅子上看着进进出出的人。坐等时,刘南生从包里掏出一个塑料袋,给记者看了他的材料,最早的一份是1980年的,最近的一份是1999年的处理意见,在“视物价给予适当调整”的内容上,刘南生用笔标了出来,“我们上访维权是有依据的,不是瞎胡闹。”

“9年过去了,我的抚恤金才涨了90元。”去年下半年,物价又开始往上“冲”了,把刘南生一家的生活“冲”得不成样,刘南生的儿子大专毕业后在苏州工作,收入也不高,爱人没工作,两人主要靠440元的抚恤金过活,“我们几乎不吃肉了,荤菜就靠我钓鱼。”今年3月份,刘南生找到湖熟街道,要求上调抚恤金,被一口拒绝。他不停地跑区政府、信访局上访,在2个月内,他又写了4封信给区长柏鹏,但他不知道区长收到、看到没有,他经常到区政府门口去转悠,希望能“偶遇”上区长,没有成功。

8:30,一闯接访室被拉回

坐到8点半,刘南生看到人群有些骚动,原来是接访开始了,有几个人进了一个房间,刘南生马上起身,快步跑到那群人身后,门口维持秩序的人还没反应过来,刘南生已经进去了,他正要跨入更里面一个房间时,有人看到不对,“你是谁?怎么进来了?”一声叫喊,马上有人围上来,拉住刘南生的胳膊不让他往里走。

刘南生也没硬闯,“我要见区长!”一直被拉门外,他才有机会讲话。“见区长,你领导排队!”对方语气不容反驳。“可他们不让我领导!”刘南生显得很委屈,声音不高,像在哀求。一位信访局的人员说:“你的问题反映了,就不能再来了!”

“可还没解决,再说我没跟区长反映过!”刘南生不放弃,信访局人员一挥手,“走吧,走吧!”

9:05,二闯接访室被放回

刘南生垂头丧气回到椅子上坐下,“等会儿再说吧。”他一边跟记者讲他的上访史,一边在瞅机会。到了9点55分,看到接访室门口似乎没人“把守”,刘南生又起身往接访室走去,还没到门口,信访局的人员跑过去,一把拉住他。(下转05版)



河南省法院大接待,群众在排队等候

CFP

接访与截访:在阳光下对话

老百姓“信访”不“信法”

星级新闻周刊:从已经开展大接待的区县来看,几乎是处处火爆,次次火爆,这样的情况说明什么?

桑学成:最近我也听到一个说法:老百姓“信访”不“信法”。信访——找领导,信法——找法院。相比之下,为什么还是找领导的多?总的来说还是因为我们的社会仍处于一个转型期,还没有完全实现从人治到法治的转变。很多人还是希望能有一个清官帮他们解决问题。

星级新闻周刊:从当前来看,大接待能起到什么样的作用?

桑学成:现在是发展机遇期,也是矛盾凸显期。发展的形势非常好,但社会问题也比较多,特别是与民生有关的问题如拆迁、农村土地占用等,开门信访直面群众,这是解决基层矛盾的重要渠道,也是官员密切联系群众的重要渠道。

平时不“接访”今后得“截访”

星级新闻周刊:大接待活动除了要求区(县)委领导坐班接待群众外,还要求一把手包案下访,从群众上访变为官员下访,说明什么,有何意义?

桑学成:现在的政绩考核中,官员们考虑的主要是,我的发展政绩要看得见,GDP多少、发展速度有多快,只见物不见人。在实际操作中更看重GDP,对民生问题反而忽视了一些。所以,发展的理念要转变。

桑学成:对群众提出的问题,有的当时是能回答的,有的还来不及回答,或是调查研究后回答,但是对问题终究是要进行回应的。但有的问题,不需要拖太长时间。拆迁、征地纠纷,与教育、医保等问题有关的问题还不少,都是与百姓关系密切的,有些情况复杂下去,了解群众的疾苦、困难,所思所求,学会长期处理好发展和稳定的关系,学会“弹钢琴”的能力。

利益调节考验执政能力

星级新闻周刊:我们发现,上访的有群体性、普遍性的案例,也有不少是个案。当区(县)委书记单独

星期新闻周刊:这也就是为什么当前一些地方经济发展了,百姓却还是不满意。

桑学成:说到底还是要注重民生,倾听民意。否则矛盾

大接待中心里,上访的人倒不是很多,更多的是穿着制服的人,“来这么多人干什么?怕我们闹事吗?”刘南生小声嘟囔了两句。

时间一分一秒过去,9:50,他等不下去了,“我再去!”接访室门口坐着五六个人,有几个不耐烦,跑到信访局工作人员面前问:“街道的人什么时候来啊?”对方只是说,“等吧,很快。”

10:00,区政法委书记接访,刘南生被带进了与接访室相反方向的一个小房间,把材料掏出来往桌上一放,一个领导模样的高个男子站起来翻了

两页,“你的事情我知道,毛书记也接待过你。”随后他拿起材料就出去了,过了两分钟,另一个人拿着材料进来,“这是

在基层得不到化解,百姓就免不了要跑远路,出远门,要越级上访。如果那儿的 problem 越来越多,迎接的“接”问题解决,今后只能是拦截的“截”了。

“蜻蜓点水”不如不下去

星级新闻周刊:一些地方要求区(县)委书记每月至少大接待一次,您认为这有什么意义?平时地方党政领导、区(县)委书记们也下基层,我们经常能看到这类“走访考察”的报道,它们与这种接访有何不一样,走访考察能取代大接待吗?

桑学成:一个“下去”,一个“上来”,都是解决群众问题的渠道,相比之下我觉得,下去应该是更主动的做法,接访已经带有一点被动。当然,如果是常态化的话也是可以,比如说,下去时没解决的问题我还是要上来找您。

一个关键问题是,“下去”的效果究竟怎样。是否深入进行了调查研究,是否真的倾听群众呼声,调查研究有多种,有深入基层、深入了解群众呼声的;也有蜻蜓点水、下面安排好了的。如果是后者,很难想象能听到真实的情况。派两个课题组下去,可能得出的调查结论是相反的。

星级新闻周刊:接访和上访应该怎样保证及时,有效解决群众反映的问题?

桑学成:对群众提出的问题,有的当时是能回答的,有的还来不及回答,或是调查研究后回答,但是对问题终究是要进行回应的。但有的问题,不需要拖太长时间。拆迁、征地纠纷,与教育、医保等问题有关的问题还不少,都是与百姓关系密切的,有些情况复杂下去,了解群众的疾苦、困难,所思所求,学会长期处理好发展和稳定的关系,学会“弹钢琴”的能力。

是否“接访秀”,还是要看效果

星级新闻周刊:在区(县)委书记大接待活动中,很多上访者都不是第一次上访,他们当中很多人手上甚至拿着此前上访时已经批示了的“条子”。然而,批是批了,问题却没有得到落实,在解决过程中遭遇“执行难”,以至于他们不得不再次上访。

毛寿龙:是的,批也批了,就是该落实的那个部门没落实,影响到接访的实际效果。这其中可能存在的问题是,下级拿到了上级的命令,但下级有下级的“难处”。如果是按规矩办理,下级的办理积极性会比较大,“说做就做了,反正领导承担责任”;另一种则是,有些领导批示了,但是没打电话来,按照“常规”下级往往会来,如果真的重要,领

导可能会打个电话或者再特别交代一下,这样才保险,不会出错。

星级新闻周刊:那么,能不能考虑从制度上对接访进行审核以确保效果,例如公布接访处理的结果等?

毛寿龙:这应该是可以做到的。有些涉及隐私的可以不予公开,但是应该与上访人进行点对点的接触、追踪和沟通。

星级新闻周刊:大接待活动开展时间还不长,我们听到的绝大多数是正面评价,也有一些担心,比如这会不会仅仅是走过场?

毛寿龙:对大接待的评价我认为还早了点,现在应该用冷静的心态加以观察,关键要看究竟是在怎么做,起到了什么样的作用。从另一个角度上说,通过接访总能使官员了解更多的民生信息,执政者应该成为一个民意专家,如果真的能解决一些问题,即便真的是“接访秀”,我也不反对。还是那句话:看效果。

星级新闻周刊:大接待活动肯定不行,平时还是要更多考虑怎样发展、解决好民生问题。特别是在民生问题上,关键在于你能否改进作风、深入基层,了解群众需求,解决他们的难事,如果平时能够解决,那么大接待遇到的问题就会少一些,用于发展上的精力就会多一些。

现在接访是很多的,例如公安也在搞接访,还有大接访、小接访,市长、县长、书记接待日等等,其实不一定太多,毕竟你的工作重心不是接访,但每月一次,这种常态化是必需的。

毛寿龙:比大接待常态化更重要的是,是日常信访机制的完善和确立。一方面,作为党政领导,不能哪里的房子失火了便往哪儿跑,平常的房子没没好管,政府官员不能成为消防队员。不妨想一想,来找你的人还是少数,行政管理工作面对的是非常多的人,涉及而非常门,不能“走避”。

另一方面,就像医院门诊,解决基层矛盾和纠纷,大接待有很多类似的地方,一个医院有非常多的科室,病人来了不能都全部都由院长亲自接诊,院长也不可能是每个科室的专家,即便他将病人接了下来,还是得分到不同的科室去诊治,由不同分工的科室各司其职。同时,院长还得肩负着整个医院的发展、管理职能,具体的问题还是需要各个职能科室去解决……通过这个比喻我想说明,要建立长期的、良性的民生问题处理机制,还是要靠系统化的制度设置。

星级新闻周刊:现在有不少人在呼吁,应该将大接待活动常态化、制度化,以此作为区(县)委书记工作的一部分,党政领导密切联系群众的一部分,

如果早有“大接待”,能安会怎样

星级新闻周刊:瓮安事件被认为是基层矛盾得不到及时化解导致恶果的典型例子,如果大接待活动早已开展,您认为是否可以避免类似事件?

毛寿龙:这个很难说,无法下判断。但可以肯定,如果及时化解矛盾、疏导民怨的话,事态会缓和得多。

桑学成:解决民生问题,密切党群关系不是靠一两次接访就能解决的,但它是一个重要的渠道,百姓总要有地方去申诉、解决问题。现在强调作风问题、干群关系问题,通过接访来解决问题,实际上正是解决与民生有关的重大问题。

大接待究竟要不要常态化

星级新闻周刊:现在有不少人在呼吁,应该将大接待活动常态化、制度化,以此作为区(县)委书记工作的一部分,党政领导密切联系群众的一部分,

如果真有“大接待”,能安会怎样

星级新闻周刊:瓮安事件被认为是基层矛盾得不到及时化解导致恶果的典型例子,如果大接待活动早已开展,您认为是否可以避免类似事件?

毛寿龙:这个很难说,无法下判断。但可以肯定,如果及时化解矛盾、疏导民怨的话,事态会缓和得多。

桑学成:解决民生问题,密切党群关系不是靠一两次接访就能解决的,但它是一个重要的渠道,百姓总要有地方去申诉、解决问题。现在强调作风问题、干群关系问题,通过接访来解决问题,实际上正是解决与民生有关的重大问题。

大接待究竟要不要常态化

10:15,踏实了不少,回家等等

虽然最终也没见着区长,刘南生还是觉得这一趟没白来,“既然孙书记说了,那我就回家再等半个月。”孙桂明摇摇头,“不用半个月,很快。”此刻的刘南生,觉得踏实了不少,他把材料收进黑包,拉好拉链,走出大接待中心,顶着刺眼的阳光,踏上了回家的路。

快报记者 郑春平