

市民投诉无盖窞井惹祸,多部门光来电不来修,快报记者为此也拿起电话——

窞井无盖,7通电话追问何时解决 相关热线、部门“皮球”踢得很溜

连日来,南京市民驾车经过白下区后标营路南京农业大学南门附近时,都会为避让一口无盖窞井而苦恼。这口无盖窞井处于快车道中间,井内残留着枯树枝和水泥碎块。市民吴小姐的车在此遭殃之后,打了数次投诉电话,尽管有数个部门联系了她,但就是没人来修。

据附近报亭老板介绍,早在3月16日,这个窞井盖就莫名消失了。一个星期以来,不断有开车族倒霉,市民投诉不断,一拨拨管理人员到现场,但都表示“这事不属于我们管”。昨天,快报记者多方联系,得到最多的答复同样是:“这个不归我们管”。

□快报记者 聂聪



窞井旁放着一个圆型木板 快报记者 辛一 摄

市民遭遇

投诉之后,4个部门来电过问

3月17日晚上8点左右,市民吴小姐驾车去理发店理发,经过南京农业大学南门,车子突然“嘭”的一下,差点将她从座椅上颠了下来。

“那个位置接近十字路口的红绿灯,而且又是马路中间的快车道,根本没办法停车。”吴小姐回忆说,当时她吓坏了,只能握紧方向盘硬着头皮继续行驶。

理完发返回的时候,吴小姐特意来路口观察了一下,发现原来“罪魁祸首”是个没盖的窞井口,至少有1.5米深,在灯光下不注意根本看不到。

此时已经接近晚上10点,吴小姐拨打了110,“估计是有人偷走了窞井盖,如果有车子轮胎掉进去了,那岂不是出大事了?”此后直到次日早晨,吴小姐先后就这个窞井盖问题与4个部门打了交道。

她的回忆

这4通电话问的是同个问题

第一次:晚上10点左右报警后,110询问了相关地址,表示会找相关部门尽快解决问题。

第二次:晚上10点15分左右,南京交管局第一大队打来电话,问吴小姐没盖的窞井在哪,吴小姐仔细说了具体的位置。

第三次:晚上11点左右,12345热线打来电话,又向吴小姐询问窞井的具体位置,吴小姐表示,她仍然耐心进行答复。

第四次:次日早上8点左右,南京市城管12319热线的工作人员打来电话,又问了同样的问题。吴小姐虽然觉得有点郁闷,“不过这么多部门过问了此事,应该没问题了吧!”

5天过去,窞井盖还是没盖上

3月20日晚上,吴小姐又经过那条路,发现窞井口上插了一根一米高的树枝,还是没盖上。

昨天中午12点左右,快报记者在南京农业大学南门附近,找到了这个缺失盖子的窞井,它位于钟山花园城公交站台不远处的快车道上,几乎就在马路中间。这个窞井约有1.5米深,因为没有盖子,窞井中存有很多树叶、饮料瓶,还有一根挂着树叶的树枝。旁边散落着几块已经断裂,厚约1寸的圆形薄木板。

快报记者注意到,这个窞井南侧是公交车站,4路、52路、115路、128路、306路、314路公交车都途经此地。附近为一施工工地的车辆进出口。向西300米处是南京农业大学南门,向东200米左右是红绿灯。尽管行人和车辆都不少,但这个无盖的窞

井口旁边连个警示牌都没有。

不远处报亭的苏阿姨说,早在一个星期前,这个窞井盖就消失了,很多车辆都在此遭了殃。“这个星期二,我就看见有辆小轿车‘嘭咚’一声从这里轧了过去,后来停在一边检查情况,据说车子底盘受损了。听说有天半夜,有个渣土车也在这里倒了霉。”苏阿姨说,因为这个无盖的窞井,这里已经发生了多起事故了。前几天,有人为了提醒过往车辆,还把树枝插在里面,但没多久就被经过的车辆轧到窞井里面去了。

“10辆车要有3辆会猛地一震,连个警示牌也没有。”苏阿姨说,前几天倒是有辆城管的执法车来这里看过,后来用两块木板做的井盖临时盖住了窞井,但没多久就被过往的车辆轧碎了。

快报追访

盖上这个窞井盖到底有多难?

盖上这个窞井盖到底有多难?昨天,快报记者联系了相关部门,打了近10个电话,对方几乎都表示“知道此事”“已经有人投诉过”。然而,各部门之间却继续踢皮球,快报记者听得最多的一句话就是:“这个不归我们管。”

1 12345热线:会向有关部门反映

昨天,快报记者首先拨打了12345政府服务热线,接线员详细询问了无盖窞井的具体位置,并在查询后表示,3月17日已有人投诉。

接线员:我们会向有关部门反映,尽快解决。

快报记者:已经一个星期了,不知何时能解决?

接线员:按规定5至15个工作日,不过这事特殊,我马上反映给有关部门,会快一点解决。

快报记者:是哪个部门负责?

接线员:可以打12319城管热线问一下。

2 12319热线:联系白下市政工程管理所

随后,快报记者拨打了12319城管热线。

快报记者:南农大南门附近的窞井盖……(被打断)

接线员:是不是钟山花园城公交站台附近窞井盖没了?这事我们调查过了。3月17日的时候,就有人投诉过。

快报记者:那结果怎样?都一个星期了还没解决。

接线员:那地方的窞井盖不属于城管管,不然不会这么长时间不去修复。这块的施工单位是白下区市政工程管理所,建设单位是市经济住房建设发展中心。具体情况你可以联系白下区市政工程管理所问一下。

3 管理所:让12319热线问市住建委

紧接着,快报记者联系到白下区市政工程管理所。

工作人员:这事已经调查过了,确实有这个情况。我们也听说那发生过事故,之前有个司机轮胎被杠坏还来投诉过。虽然那段区域属于白下区,但那段路是由市住建委下属的房产公司建设的,我们只是施工单位,修复工作是由当时的建设单位负责,不归我们管。你打12319电话,让他们问问市住建委吧。

4 12319热线:让12345追市住建委

无奈之下,快报记者只好又回头联系12319热线。

接线员:没办法联系市住建委,城管热线并没有权利要求市住建委去修复窞井盖。你打12345看看,让他们追市住建委。

5 12345热线:12319先退投诉才能转交

于是,快报记者再次拨打了12345政府热线。

工作人员:投诉已经反映给了白下区城管局,目前交由城管局处理。如果不是城管局处理,必须等城管系统退回投诉后才能转交给市住建委处理。程序就是这样,只能等他们退回了,才能跟其他部门联系。

6 12319热线:之前的投诉已经退回

快报记者第三次拨打了12319城管热线。

接线员:退回当次投诉必须经过一定的程序。那个问题的投诉已经不是第一次接到了,之前接到过好几次,我们都退回去了。

7 市住建委:会安排人员前去查看

最后,快报记者拨打了南京市住建委信访部门的办公电话。

工作人员:之前还没有接到关于这个问题的投诉,也没有哪个部门反映过这一问题。其次,不清楚市经济住房建设发展中心是哪个部门,但会汇报给指挥处,尽快解决此事。

新闻链接

机关作风 拷问“行政效能”

2012年1月29日,南京市委、市政府在南京人民大会堂召开了全市机关作风建设大会。这次大会有一个创新,就是现场播放了随机抓拍的一部分反映机关作风、效能问题的视频短片,很多与会人员对此印象深刻。

大会的主题,就是抓执行力,大力提升行政效能。会上,省委常委、南京市委书记杨卫泽作了“转作风赢得民心,抓落实创成伟业”的讲话。

如何确保“抓落实”到位?杨卫泽提出,制度是最高的管理大师,“要建立‘一把手’负责的督查责任机制,各区县、各部门的党政一把手就是抓督查的第一责任人。”杨卫泽提出,明年要把全市机关作风建设大会开成分解当年指标任务、总结上年落实成果的大会,让各区县、各部门都来晒一晒抓落实的成绩单,奖优罚劣,动真碰硬,以督查倒逼抓落实。

会上,杨卫泽表示,今年要在全市党政机关深入开展“四治四增”活动:治庸增能力,治懒增活力,治散增动力,治乱增效率。

多说两句

一个窞井盖 揭出的“机关病”

有些事情,一些权力部门争着要管,比如停车场收费、广告牌审批等,因为其中有经济效益。有些事情职能部门就不一定爱管,比如本文所说的窞井盖丢失,事儿不大,但是挺麻烦的,而且盖得再快也没有什么“好处”。

窞井盖不见了,在管理部门眼中也许不算个事,搁在百姓那儿,或许就有人命关天的危险。骑车跌进去,孩童摔下去,没准儿就永远上不来。这事还不算大吗?

表面上看,几个政府职能部门都还比过去有进步,百姓有求助,马上就来了,但公共服务是个注重结果的过程,没有结果或者没有好的结果,这样的公共服务依然不称职。

“这个不归我们管。”这是记者听到最多的一句话,大概也是相互推诿最常见的现象。不在职能范围内,不属于我们的权限,很多政府部门都用这样的措词,来解释不作为的原因。但是,百姓投诉给政府,政府应该在一定期限内给予解决或者做出不能解决的解释,岂能以“不归我管”一推三六五?

对于一个窞井盖,许多部门都有提供公共服务的义务。以职能细分、程序不对为借口不想管,归根结底还是服务型政府停留在口头上。有些国家公共服务规定“首问负责制”,只要接到市民诉求,首先接待的部门必须负责到底。至于政府内部怎么分工,那是体制内协调的事。否则,你找他,他让你找,被推来推去的老百姓岂不跑断腿也求告无门?

看来,解决行政效能的问题,要害还不在于办事效率,而在于愿不愿办这个事,即行政责任感有无、强弱。 快报评论员 西风