

部分政府部门服务窗口意见本成了“稀缺物品” 那些年我们常见的意见本呢

近日,宁波大学科技学院食堂“张主任”有问必答的意见本在网上掀起了追捧热潮。热捧背后,是曾经发挥过“连心桥”作用的意见本如今却成了稀缺物品的现实。记者近日在浙江多个政府部门服务窗口实地走访看到,一些意见本已经形同虚设。

专家认为,无论意见本的形式怎么改变,政府部门为人民服务的宗旨不能改变,与群众沟通、接受群众批评的渠道不能中断。

现状 意见本成“摆设”和“表扬本”

现在许多政府部门服务窗口仍然存在意见本。然而,记者在日前走访中发现,意见本有的成了“摆设”,有的成了“表扬本”,有的甚至被“隐藏”,原先的监督意义无从谈起。

一是意见本成“摆设”。12月3日,记者在杭州市市民中心转了一圈,没有找到意见本。在前台引导人员告知下,记者在四个进口的大厅角落各看到一个小箱子,但四个箱子有三个是空的。

二是意见本成“表扬本”。记者曾在杭州一家纳税服务部门看到过一本意见本,大部分“意见”是对该部门工作人员的赞扬,领导还在这些“意见”后面做出了批示。那些并不多见的“意见”却被忽略了。

三是意见本被“隐藏”。6日,记者在浙江省对外交流服务中心一楼办事大厅转了一圈,没有看到意见本,也没有意见箱。在记者要求下,工作人员从二楼办公室,把意见箱搬到办证大厅。

原因 意见本为什么“淡出江湖”?

记者采访了解到,曾经的“连心桥”如今却受到冷遇,原因是多方面的。一些单位和部门虽然没有意见

本、意见箱,但不太重视,成了被遗忘的角落,群众期望的回音没能得到答复,久而久之也就不寄希望于此。

另一方面,随着时代的发展,沟通渠道越来越多,电子邮件、客服电话、现场接待都能成为人们反映意见的方式,而且这些方式更直接,更快捷,也是造成意见本被“冷落”的重要原因。

此外,也有政府服务部门的工作人员表示,个别群众不珍惜自己的权利,随意破坏。设置单位得不到有用的意见,也就更加不重视。

观点 把意见本监督功能落到实处

当记者问及意见本是否应当取消时,绝大部分被采访者表示反对。很多人都认为意见本的形式可以与时俱进,但是政府部门为人民服务的宗旨不能改变,与群众沟通、接受群众批评的渠道不能中断。

浙江省社科院调研中心主任杨建华说,虽然现在的投诉渠道越来越多,但无论何种形式的投诉渠道,关键是倾听百姓意见、提升服务质量。要使群众重拾对“意见本”的信任感,各个服务单位就应该把“意见本”的监督功能落到实处,对于群众反映的问题件件有答复,事事有落实,这样才能重新架起群众和公共服务部门的“心桥”。

延伸

啥来信都回“会尽快为你处理的” 政府部门的“神回复”

进入网络时代,不少地方的政府部门通过建立网络发言人、官方微博等方式启动了政民互动平台,利用“网上直通车”达到“听民意、汇民智、解民忧、聚民心”的目的。久而久之,不少平台却沦为“花架子”,流于表面形式。记者梳理发现,政府的“神回复”可以分为打太极型、千篇一律型、答非所问型等几大类。

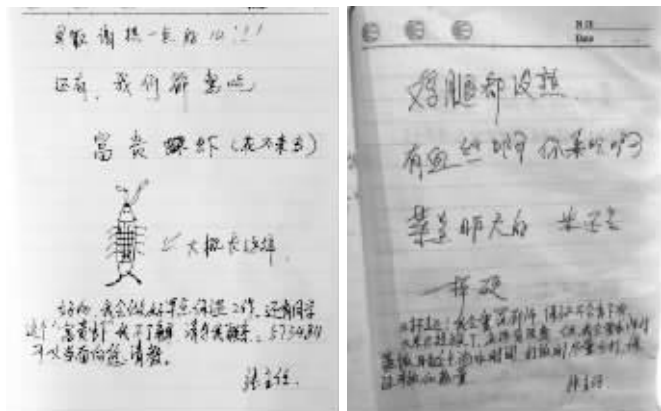
一是打太极型。记者在浙江省湖州市安吉县网络发言人平台中看到,名为“新上山下乡知青”的网友在今年8月发帖,表示自己在大学期间户口转为非农,不但没有享受非农户口的待遇,土地承包权等权益却被剥夺。该网友先将此意见向农业局反映,农业局网络发言人回复“可以依照法律进行协调或起诉”。

“新上山下乡知青”对此不满,继续向信访局反映。信访局网络发言人回复“请及时告诉我们具体联系方式,我们将对您的诉求进一步核实后,交有关责任单位答复。”后就再也没有回应。

二是千篇一律型。今年年初,曾有媒体报道,河南省沈丘县主办的“中国沈丘”网“来信选登”栏目中,来信编号从“389”到“1027”的来信时间从2010年8月到2012年9月,但无论来信内容是什么,回复全部是“您好,我们会尽快为您处理的”,对于“县长热线不能解决任何问题”“我想问沈丘对养鸡业有什么优惠政策”等问题,回复也是如此,让人啼笑皆非。对此,当地官方回应,“因为网站改版所致。”

三是答非所问型。安徽省安庆市网友“回忆80后的岁月”今年6月发微博反映家乡长风乡自来水出现浑浊。安庆市环保局官方微博回复称:“长风乡位于长江之滨,自来水源的源水取自长江,根据长江水质监测结果显示,长江安庆段水质符合国家地表水二类水质标准,满足饮用水水质要求。”因答非所问,安庆市环保局的回复不仅让网友“回忆80后的岁月”不解,还被其他网友戏称为“神回复”。

每条意见下都有回应 食堂主任的细致回复



宁波大学科技学院学生公寓二村食堂有一本意见本,上面的内容五花八门,而每一条下面都有署名“张主任”的认真回复和批注改进,不少人还以为这是某位“食堂阿姨”干的。近日,记者采访

时才发现,这位工作细致的“张主任”竟是一位大叔。他名叫张继惠,是该食堂主任。问他为什么如此投入,张继惠笑笑说:“把学校当作自己的家来看,把学生当作自己的孩子来看。”

行李箱“藏毒” 日本议员广州被捕

据央视新闻新闻中心官方微博“央视新闻”消息,广州市检察院12月9日通报,已批准逮捕日本爱知县稻泽市议员樱木琢磨。

10月31日,日本籍游客樱木琢磨因在广州白云机场携带毒品出境被中国公安机关刑事拘留,现关押在广东省看守所。

此前据日本媒体报道,樱木在接受行李检查时被查出行李箱内样品鞋中藏有约3千克冰毒。他本人否认涉嫌携带毒品。

樱木对探视他的日本外务省官员表示:“我是无辜的,不会辞去市议员职务。”

国企给镇领导开工资 6年付了239万多

浙江省温州港集团被指自2006年起连续以津贴、加班费及拆迁领导小组慰问等名目,为温州乐清市北白象镇政府领导小组发放工资,至2012年6月,共计239万余元。

事情缘起是温州港集团的七里港区二期项目。根据记者所获的一份《审计报告》,其中的一个附件“政策处理费支出明细表”,列出了2006年12月至2012年6月,温州港七里港区二期项目中温州港集团的相关费用支出。

在政策处理费支出明细中,2006年~2009年的名目中,每年都有一笔与北白象镇领导小组相关的费用。

此后,2010年6月至2012年6月,温州港集团几乎每个月都给北白象镇领导小组开工资,且名目繁多。

地铁里屡骚扰女乘客 “摸腿男”被抓获

据北京市公安局官方微博“平安北京”通报,12月9日上午11时许,北京市公安局公安总队接110报警称,一男子在地铁列车内躺在座椅下对女乘客进行骚扰。接报警后,民警在地铁二号线东直门站列车内将该人抓获。

经初步审查,嫌疑人朱某(男,30岁,河北承德人)对多次在地铁站内对女乘客进行骚扰的事实供认不讳。目前,警方正进一步工作中。

如乘客遇到被骚扰情况,请及时报警或向地铁工作人员反映,警方将迅速开展工作予以查处,全力维护公共场所良好秩序。

评论

把群众意见变成“硬约束”

一夜之间,“张主任”火了。这个宁波大学科技学院食堂的“张主任”对于同学们在厚厚意见本上的各种意见留言都做出了耐心回复和实质改进。相较“张主任”的意见本,一些政府服务窗口的意见本却常常形同虚设,对群众意见也常常充耳不闻。

“张主任”名叫张继惠,在大学食堂工作已有12年,之前是厨师。2010年当上主任后,就开始用厚厚的意见本为学生解决各种“舌尖上的问题”。说起意见本,张继惠说自己只是出于为人父母之心,将心比心,做了一件微不足道的小事。

小事不小,能认真听取群众意见,将岗位职责履行到最佳状态,并且一以贯之,“张主任”自然就获得了全校师生和网友的尊重。然而,反观一些政府服务部门,却是“门难进、脸难看、事难办、话难听”,不少群众表示,“一次次跑浪费时间不说,还处处给自己找气受。”

服务部门是政府形象的窗口,如果这些部门的工作人员也能够像“张主任”一样,多一点责任感少一点不耐烦,多一份真诚少一份怨气,把意见当成是工作改进的动力和“硬约束”,把走群众路线落到实处,肯定能收获老百姓的爱戴。

ICBC 工银理财

要理财找工行

为满足广大客户需求,工商银行正在发行多款高收益理财产品,欢迎到工行各网点认购!

产品代码	期限(天)	预期年化收益率	发行时间	起点金额(万元)	产品类型	温馨提示	风险等级	投资对象
CN1M1366	35	5.8%	12月10日至12月12日	50	保本浮动收益型	柜面网银均可购买,1月中旬到账		
BB13278	56	4.8%	12月09日至12月11日	5	保本浮动收益型	柜面网银均可购买,2月上旬到账		
BB13279	88	5%	12月09日至12月11日	5	保本浮动收益型	柜面网银均可购买,3月中旬到账		
BBDZ1376	66	5.2%	12月09日至12月12日	20	保本浮动收益型	柜面网银均可购买,2月中旬到账		
CN1M1365	35	5.5%	12月09日至12月11日	50	保本浮动收益型	柜面网银均可购买,1月中旬到账		

投资于银行间债券市场发行的各类债券、货币市场基金、债券基金、存款等货币市场投资工具以及符合监管机构要求的信托类资产、权益类资产、其他类资产等资产组合。