

徐州被监督的权力



百姓办事“零障碍” 徐州报告

你也可以找到社区推荐出来的“评议员”,让他去直接找城管局局长说事。这个苏北城市的公务员也习惯了在监督中使用权力服务老百姓。

“对权力的监督越硬,公权力就会变软。”越来越多的徐州人已经明白了这个朴素的道理。而在徐州百姓办事“零障碍”的执行人看来,监督想要有效,就离不开来自社会各界的支持。“组织监督是骨骼,社会监督是肌肉,舆论监督是皮肤。骨骼带来支撑,肌肉给予力量,皮肤感知冷暖。”徐州市委机关工委书记、市作风办主任唐健说。

现代快报记者 贾磊

坚硬的骨骼



零障碍工程实施3年多,窗口单位作风焕然一新

技术结合制度,监督由此开始

超过17000个摄像头镶嵌在徐州各个办事地点的天花板上,厚厚的黑色罩子挡住了它的运动轨迹,但眯着眼使劲瞅,还是能看到罩子后面的红外线感光器。监控者位于徐州市作风办监控中心。

按照数据时代的数字哲学,监控中心的“业绩”确实越来越差了——在过去的3年时间里,一共有86位徐州市各级政府、各个部门的工作人员因为被监控到违规行为而受到处分,但随着时间的推移,摄像头下的违规行为越来越少了。

“习惯了呗。”一位来自徐州市作风办的工作人员说,“百姓办事零障碍工程已经实施3年了,公务员已经习惯了头顶着摄像头上班。”

摄像头的作用更多是震慑

在官方提供的数据中,目前属于徐州百姓办事零障碍工程的3000多个监控点中,有17932个摄像头。这些摄像头分布在各级政府服务中心及其他办事场所。出乎意料的是,这套系统并没有花费太多的成本。

“绝大部分摄像头都是原来就存在的,比如各个政务服务中心里都有一些摄像头,还有徐州当地的治安摄像头、交通摄像头。”徐州市机关工委的郑波说,“我们要做的,只是把这些摄像头串起来,构建一个完整的监控系统。”

“现在只是偶尔巡视一下,大部分人都已经知道了,头上顶了一把‘达摩克利斯剑’,这就是震慑力量。”郑波说,“当一个好习惯形成之后,也是不容易改的。”

比起技术,制度更重要

“单单监控到,不能解决任何问题。我们有一系列的问责程序,根据情节严重程度,有的会通知相关单位进行批评教育,有的直接下达问责通知书。”郑波说,从系统启用到现在,已经有33个场所的86位工作人员被问责。其中,有人因此被批评,有人被调离了工作岗位,还有人干脆被免了职。

如今,大多数摄像头依然在正常运转,但已经很少有人注意了。这在徐州市作风办的监督者看来,是“心中有监控,头顶无监控”;而在被监督者看来,“摄像头也没什么大不了的”。一位在徐州市政务服务中心工作的某局基层公务人员说:“摄像头就像上学时,站在窗外面的班主任,这也不是坏事,我的工作强度没增加,工作效率反而提高了。”

制度在实施中一步步完善

技术只是手段,制度才是根本保证。对于制度的渴求,来自徐州执政者的痛感。

现任徐州市委书记的曹新平,年轻时就在徐州工作过,在成为徐州的决策者之后,依然有许多昔日的同事来找他叙旧。有人就对曹新平抱怨,“别看徐州建得不错,实际不行,办事难,你看看,报销个医疗费多难,办退休,吃多少饭,报多少人,送多少烟,赔上多少面子都办不了,你城市建得再好有什么用?老百姓生活质量还是不行。”

曹新平大受触动,这也应该是零障碍工程决策的一个重要由来。

2011年的徐州有1000多万常住人口,却只有一个医保中心,每天早上,门口会排满拿着马扎来排队的人。门一开,大家急吼吼地涌进去,再手忙脚乱地办事。而在徐州零障碍工程实施之后,徐州有了40多个能够办理医疗保险服务的工作点,另外还能预约服务、上门服务。

“只有刚性监督,才能渐成习惯。”唐健介绍说,徐州的监督模式分为组织监督、社会监督和舆论监督。

“组织监督是骨骼,社会监督是肌肉,舆论监督是皮肤。”如今经常到国家行政学院讲课的唐健能信手拈来,“骨骼带来支撑,肌肉给予力量,皮肤感知冷暖。”



超过17000个摄像头镶嵌在徐州各个办事地点的天花板上,公务员们已经习惯了头顶摄像头上班

本版摄影 现代快报记者 李雨洋

最有力量

把公权力关进笼子,民众才会有尊严

社会监督则是“全民的监督”——如今,每一个徐州人都可以在零障碍工程设置的各类平台上评价官员。还有14800名来自社会各界的评议员在盯着政府和公务员。

“要当这个评议员可不容易,这些都是社区里的精英,脚踏实地,能干实事。要当上评议员,首先要征求社区里的意见,还要看诚信,看历史,还要看对社会公益事业的关心程度,还要有表达能力。”徐州市作风办一位负责人介绍。

2014年2月28日,经徐州市民政局批准,徐州市评议员协会成立,办公室就设在徐州市机关作风办会议室隔壁。评议员的代表们经常在这里研究讨论各种评议、巡查事项,当大门敞开时,来自民众的声音会充满整栋办公大楼。

最抢手的“评议员证”

徐州市评议员协会会长曹长立介绍说,徐州市评议员协会根据徐州市作风办的授权,对各级党政机关和公共服务部门以及公务人员的工作进行监督,进行评议,进行巡查,进行评判。

评议员制度,毫无疑问是整个徐州百姓办事“零障碍”工程中最有力的部分——如今,每一个徐州人都可以点评官员,其中,14800多名来自社会各界的评议员,无时无刻不在盯着权力。

评议员证有一张卡片大小,上面印着照片、姓名、年龄,最下方位置,印着徐州市委机关工委和徐州市作风办的两枚公章。

在如今的徐州,这是最抢眼的一张证。

“变大胆的徐州人,学会自我监督的公权力”

2013年,原本“胆小怕事”的79岁老太太江景玲,做了一件让人刮目相看的事情。

一次过斑马线的时候,看到一辆车不听协警指挥,不让人行,她果断站在路中间拦住了这辆车,其他车也跟着停下让人行先过。过路的行人纷纷向江景玲招手致谢。这个“胆小”的老太太之所以有如此“大胆之举”,就是因为“我是评议员,我不管谁管”。

另一位徐州市民季广英是出了名的好管闲事,一次在医院就诊时,她看到一位农村老人因腰疼来看病,医生开药时,问清楚他带了看历史,还要看对社会公益事业的关心程度,还要有表达能力。”徐州市作风办一位负责人介绍。

季广英一下就到了,找到医生理论,拿出相机就拍。

“我是评议员,你还有医德吗?”一听这话,医生当即服了软,给老人道歉、退药。

“说要做的事,做说过的话。”徐州市委书记曹新平在作风建设动员会上的这句话,已经成为徐州干部的工作准则。

“态度变了,观念变了,服务意识提高了。”这是群众代表的一致看法。

就连纪委、组织部、档案局这样的机关也纷纷开展评议活动,广泛征求群众意见,整改问题。许多部门、单位主动提高服务水平,争先创建金牌服务岗,开展满意度回访。公安局车管所出台一系列措施打击“黄牛”,精简办事流程,驾照发证、换证一次办结,免费快递送上门;出入境管理处与一家公司联合开发自动填表软件,购买自动拍照设备,15分钟完成申请办理流程,送证上门。

“是‘零障碍’提高了我们的服务意识,不怯、不推,做工作一定要站在百姓的角度来考虑,他们真正满意了,我们的工作才算做好了。”徐州市政府部门的一位官员说。

评议员发声制度化、常态化后,在徐州议政,已经不是一件专属于某部分人的事,只要你有意见,完全可以提,而且有很多条畅通的途径。

公权力软了下去,徐州的民众硬了起来。

从开口说话到勇于监督,徐州市民孟燕的10年

孟燕在成为评议员之前,经历了长达10年的噪音折磨,她是正在变化的徐州人的典型——从开口为自己说话,到勇于监督公权力。

2003年,孟燕搬到了塔北社区,她没有想到,这是全家噩梦的开始。旁边一家酒店的制冷机、风机、空调机组、油烟排放管道、泵站及管线等,都发出轰隆隆的噪音。那年,孟燕的女儿15岁,正准备参加中考。

“吵得整栋楼的人都睡不着。晚上吃点安眠药,可药不能长期吃啊。”孟燕的70多户邻居也同样饱受折磨。

在过去长达10年的时间里,孟燕向环保部门反映了多少回,居民们就先先后后六七次将情况反映到泉山环保分局。环保部门做了哪些工作,她不清楚,但问题终究是没能解决。2012年开始,徐州电视台也上门采访,“节目播出第二天,环保局没反应。”孟燕说。

2011年,孟燕的女儿大学毕业,回到家里住,继续遭受噪音的困扰,不久后,她得了神经衰弱症。而孟燕的母亲年事已高,不得不搬出去租房居住。

2013年的“两参一改”评议有环保局参加,孟燕听说后立即报名。9月13日,她带着老母亲一起,来到“两参一改”活动现场。徐州电视台《张慧帮你问》栏目制片人、主持人张慧在现场播放了之前的节目视频。她说,“我们从2012年8月份一直到今年的9月份,整整关注了一年,这一年的时间,同一家酒店,同一个小区,同样的噪音始终在耳边轰轰作响,不同的是,小区的居民已经难以忍受,变成纷纷搬离,或者不再抱怨,在无奈中习惯这种噪音。”

一年半之后,孟燕依然记得看完节目视频后,坐在台上的市环保局局长纪杰惊讶的表情。“局长很震

惊,他站起来说,他不知道这个情况,他调来才半年,也没听下面人反映。”

孟燕立即举手要求发言,她请市环保局长纪杰到她家住一晚,感受一下噪音。纪杰站起来说,“先对受噪音侵害的居民表示歉意。”随后深深鞠了一个躬,然后说,“我先表态,请泉山环保局和这个楼的居民住户和酒店人员,大家在一起协商,要制定一个方案,通过降噪处理,通过设备更新,通过其他一些途径,如果能达到标准就按这个方案做,如果达不到标准,我们坚决取缔酒店对居民造成噪声污染的设备。”

纪杰没有去孟燕家住一宿,但第二天他就带队到现场办公。他责令酒店整改,并承诺年底前一定解决问题。

但孟燕根本不信,“10年都没解决,这几个月就能解决?”

2013年9月16日,徐州市政府办公室下发《关于对徐州市希途顿酒店实行限期治理的通知》。10月14日,专门召开了由居民代表、酒店、街道办事处和环保人员组成的噪声污染治理方案审查会。11月,环保局现场办公,拿出整治方案。

11月30日,水泵机房搬到远离居民楼的一侧。年底,所有工程结束。这期间,纪杰先后三次到现场。“工程结束时,又开了一次现场会,当时是冬天,我说得等夏天空调运转起来,才能知道是不是还吵。”孟燕说,环保局当场表示没问题,承诺到夏天再跟进检测,这之前问题不算办结。第二年夏天,孟燕发现真的不再吵了——10年噩梦终于结束。

“在两参一改评议前后,环保局的态度真是180度大转弯。”孟燕感慨。这件事,让她看到了“两参一改”的效果。不久,她也申请成为了一名评议员。

最近,她在关注公交车的问题,“成本一两元,但收工本费就是30元,每年再扣0.5元损耗费,如果遗失补办,还要收30元。为这个,办理窗口经常吵架。”这个问题涉及千家万户,她打算反映到市作风办。

监督之后



组织监督是骨骼,社会监督是肌肉,舆论监督是皮肤。骨骼带来支撑,肌肉给予力量,皮肤感知冷暖。

——徐州市委机关工委书记、市作风办主任唐健

人情社会被改变了,但天也没塌下来

即便没有“零障碍”,徐州的媒体也没有放弃监督——这本身就是新闻媒体的职责。不过,自从有了“零障碍”,徐州媒体才算扬眉吐气了一把。

2013年3月23日,徐州市电视台曝光一起城管殴打老人的事件,一周内,电视台播发了6期追踪报道。

最终,肇事者的城管协管员被开除,街道办副主任、城管科长、副科长被免职并在媒体公开致歉,街道办主任被诫勉谈话,泉山区区长到医院看望伤者。

从2013年年初开始,徐州市的各家媒体公开设奖征集群众办事难的新闻线索,每天刊发十多条新闻,曝光政府不作为、乱作为现象。

徐州人也喜欢看这样的节目,他们已经习惯了“监督”,眼睛里越发摸不得沙子。

严格执行,是破除“人情社会”的关键

如今看来,徐州零障碍工程的效果不错。但在一开始,谁也不会想到如今的成绩。

“当书记找到我,说要徐州市委机关工委牵头零障碍时,我的心里也有些没底。机关工委是市委的派出机构,本身虽然是监督者,但没有相应的权力来办这件事情。”唐健回忆说,当时,曹新平书记斩钉截铁,“给你们授权”。

“我一下子有了底气,后来一想,确实是这么回事,机关工委有着超然的地位,便于在授权的时候开展工作。”唐健说,曹新平给机关工委的“尚方宝剑”权力极大,“市管干部,可以先查处后报告,最高可以直接免职。”

此后,徐州市委机关工委成了唐健口中的“督战队”。

不过,这个督战队可不好当,“打铁总要自身硬”。

在徐州市委机关工委的会议室里,几句口号分外显眼,“不吃请,不收礼,不办私事”10个红字印在白色的墙壁上,每一个进入这里的人都能事先看到。“一开始,我们也有人熬不住情面,接受了老领导的一顿吃请,回来之后,写检讨,5000个字,连着写了好几周。”唐健说。

“执行起来要无例外执行,还要刚性。”唐健说,他是从基层干起来的干部,深知人情社会的庞大与可怕,所以,他给督战队下的命令就是,“不能商量。”

“严格执行的制度,是改变人情社会的关键。”唐健说。

从2012年至今,有16位干部的提拔晋升被叫停。这其中,有科级干部,也有处级干部。

被改变的不仅是官场,城市也被彻底改变

不过,从另一方面看,徐州百姓办事“零障碍”工程,确实兑现了当初的承诺。

一位大妈琢磨着要给区里的城管队送锦旗,因为城管队长为了疏浚自家小区里阻塞的下水管道,在阴暗危险的管道里爬了9米;另一位市民则毫不吝啬地在政府网站上写了一整页的感谢信,因为国土资源部门只花几个小时就给她办好了产权证,帮了她的大忙;另一位市民则在网上发帖表达了自己对政府工作人员的心疼——“我去出入境管理处办事的时候已经11点55分,人家12点就下班,我着急,人家赶紧帮我办了,等办完了手续,同事给那小姑娘带的饭都凉了,上面一层冷油。”

3年时间,被改变的不光是徐州官场,徐州也被整个儿改变了。