

编读互动

### 合力补齐城市管理“短板”

6月3日,《经济日报》“城市周刊”刊发的文章《城市治理提效补“短板”应鼓励市民参与》,针对目前城市治理中所面临的问题,提出了鼓励市民参与城市治理的工作思路,读后令人深受启发。

多年的城市基层执法经历,使笔者深深体会到,要创新城市管理,就要着力探索治本型的长效管理体制、机制和方式。一个好的城市管理体系,一定是包括政府部门和市民等社会力量在内的多元共治的协商、对话、妥协的互动系统,而市民等社会力量的有效参与,恰恰是当下城市管理的短板。

要补齐“短板”,首先要进一步畅通与市民间的信息渠道。从源头上抓好市民城市意识的提升,加强城管进社区、进学校、进市场宣讲教育学习活动的开展,普及城市管理法律法规;完善城管与社区联动机制,采用设立市民投诉热线,打造公众参与的网络平台。

其次,建立长效治理机制,确立公众参与目标。要把公众参与和政府部门的职能转变密切结合起来,进一步明确政府在城市管理中的主导地位 and 广大市民的主体地位。创新城市管理运行机制和手段,降低城市管理成本,提高城市管理效率。

再次,充分发挥社区在基层的作用,鼓足群众参与后劲。在基层治理中社区承担主导作用,要整合各方资源,确立居民对社区的认同感和归属感,建立党政齐抓共管、多部门配合、全民参与的城市管理协调联动机制,构建社会主义和谐城市生活环境。因此,科学把握社区治理规律,提高创新意识,对于维护市民的合法权益和推进城市管理执法体制改革具有重要意义。

(山东省威海市文登区城管执法局 袁壮志)

### 就业观念要跟上转型节奏

6月6日,《经济日报》以《经济转型为大学生就业提供新机遇》为题,对当前大学生的就业形势进行了理性分析,提出了经济转型升级和结构调整优化是解决大学生就业的根本动力的观点,为大学生就业指明了方向,具有普遍的指导意义。

作为一名在校大学生,我认为在经济新常态下,毕业生的就业观念也要跟上当前新的形势,不要有过高的、不切实际的期望,应该寻找新的就业机遇,从而更顺利地实现就业。

一要转变就业观念。经济转型背景下,大学生就业并非总量不足,而是结构矛盾,有的岗位摆在那里,学生不愿意、不喜欢,而学生、家长心仪的行业,岗位明显萎缩。大学生应坚持先就业后择业,不要期望一次就业终身就业,而应该渐进式、阶梯式前进。结合自己的专业,眼光瞄向基层和一线,哪里需要就到哪里就业。

二要选择专业相关工作。无论选择专业还是工作,都要尽可能和自己的学业、兴趣及特点相关,不要为了找一份所谓的“好工作”而放弃自己的专业特长,盲目“转型”,要力求学有所用。

三要未雨绸缪提前准备。在校期间,就要多参与社会实践,接受职业指导规划、就业信息服务、职业培训实习、创业教育服务等系列就业创业的政策扶持和服务,以便多方面了解社会,尽早融入社会。

(贵州民族大学管理学院 程闻捷)

### 持续推进商事制度改革

6月1日《经济日报》刊发的《商事改革加码 创业信心提升》一文,对我国商事制度改革取得的成效进行了报道。去年以来,通过营改增等一系列商事制度改革的有序推进,使我国营商环境得到了进一步优化,市场主体的活力得到很大程度的释放,也提振了企业及创业者对经济发展的信心。

当前,要进一步深化商事制度改革,必须从顶层设计、制度落实、社会支持等多方面入手,通过多方共同发力,持续推进。

首先,要进一步抓好顶层设计。应在认真总结前期商事制度改革经验教训的基础上,进一步抓好商事制度改革中的制度设计。

其次,部门间需做好配合。商事制度改革涉及工商、税务、质监等综合性执法部门,也涉及公安、国土等许可审批部门,需要相关部门通过大数据共享、登记信息和许可信息的及时抄告,加强协作配合。

再次,必须加强事中事后监管。简政放权,简化办事程序绝不是放任不管,只有让市场主体在法治的轨道上有序运行,才能使市场主体的活力得到充分发挥。因此,在推进商事制度改革的同时,必须加强事中事后监管,对那些在经营过程中不依法经营、不守信用的市场主体,必须依法惩戒。只有这样,才能持续推进商事制度改革。

此外,商事制度改革也离不开市场主体的积极配合。商事制度改革的目的是为了优化营商环境,释放市场主体活力,改革的最终受益者还是市场主体本身。因此,各市场主体必须配合相关部门积极参与,共同推进商事制度改革的深入。

(重庆市涪陵区龙潭工商所 文光辉)

# 阳光信访,让群众做“裁判员”

编者按 党的十八大以来,中央大力推进阳光信访,让信访工作全过程置于“阳光”下,接受群众的监督。一些读者来信表示,“互联网+”时代,依托互联网,大力推进网上信访,打造开放、动态、透明、便民的阳光信访新模式,既是时代之需,又是群众所盼。

## 业内观点

### 网上信访

### 成群众诉求主渠道

《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》提出“改革信访工作制度,实行网上受理信访制度”,为打造“阳光信访”新模式指明了努力方向。

全国信访系统把深化网上信访工作作为深入推进信访工作制度改革的首要工程,落实“互联网+信访”战略的具体行动,依托互联网搭建起集投诉、办理、查询、跟踪、监督、评价等为一体的全国网上信访平台,全面推行开放、动态、透明、便民的“阳光信访”新模式,努力实现受理数据全录入、信访业务全应用、办理过程全公开,自觉接受社会和群众监督,真正实现了让数据多跑路、群众少跑腿,极大地方便了信访群众。2015年,全国网上信访量占到信访总量的40.1%,网上信访正逐步成为群众信访的“直通车”、主渠道。

网上信访作为运用信息技术和网络平台构建的民意诉求表达新渠道,大有可为。然而推动网上信访创新发展还面临着一些困难和挑战。如全国各地网上信访工作发展不平衡,有的对网上信访的定位把握不准;有的网上信访平台建设及应用还不完善;有的网上信访基础业务不规范,办理质量和效率有待提高;有的网上信访工作机构不健全,组织保障仍需加强等。

要解决这些问题,就要把“及时就地解决群众合理诉求”作为全部工作的出发点和落脚点,努力提高网上信访事项办理质量和效率。

一要全面提升网上信访工作规范化水平。加强网上信访基础业务规范化建设,进一步优化完善业务工作流程,规范登记受理、转送交办、回复告知、督查督办等关键环节,切实将各项程序性、规范性要求贯穿于网上信访事项办理的全过程,使信访工作各环节、全过程都有章可循、有规可依,真正实现网上信访业务的规范化、标准化。

二要全方位树立网上信访好用管用导向。通过落实首问首办责任、加强初次网上投诉办理、有效化解积案等措施,提高网上信访解决问题的质量和效率。全程跟踪评价结果,从群众评价中查找问题,将群众评价不满意的网上信访事项作为督查重点,及时提醒、回访、督办,倒逼改进工作,推动网上信访问题及时有效解决。

三要全力打造全覆盖的网上信访平台。深入推进国家信访信息系统应用,全面实行网上信访工作模式,进一步完善各级网上信访受理平台,确保省市县乡全覆盖,实现基本业务全覆盖、信访信息全录入、业务全流转、数据全生成、办理全公开,使网上信访成为同群众交流沟通的新平台。

(国家信访受理办公室 网言)



上图 6月6日,江西省大余县信访局接待厅,工作人员详细询问相关情况,做好登记受理及信息录入工作。该县实行信访事项网上录入、网上流转、网上办理、网上答复,努力提高群众对信访工作的满意度。 赖 莉摄

下图 江苏省泗阳县先后推出“视频接访”“现场听证”“信访公证”“民意会客厅”等阳光信访新举措,把矛盾纠纷化解在基层。图为该县信访局工作人员和社区工作人员、信访群众现场听证,处理一起经济纠纷。 张耀西摄



## 变群众上访为干部下访

乡镇处于信访工作的最前沿,直接面对群众,对待上级转来、群众来信来访“只办不转”,因此,乡镇信访工作对于维护社会稳定具有十分重要的作用。通过对接网上信访,笔者所在江苏省沭阳县东小店乡信访工作发生了许多积极变化。

一是变“上访”为“上网”。我们东小店乡利用会议、广播、LED显示屏,大力宣传阳光信访政策。为打造好工作平台,明确了一名会电脑、通业务、懂信访的同志专门负责信访工作平台,积极参加上级组织的知识培训,实现了全部信访业务网

上流转。一位群众将自己所反映的安全饮用水问题发到网上,很快得到县乡水利部门重视,当天就实现了正常供水。有老乡表示:“网上写封信就管用,再也不用跑腿上访了。”

二是变群众上访为干部下访。基层乡镇干部深入到村组户,走访群众,排查矛盾,公开、公平、公正地依法依规依情处理信访,把矛盾消灭在萌芽状态。

作为一名乡镇干部,我感到基层阳光信访工作中还有一些亟待解决的问题。一是有的信访问题职责不清,互相推诿。期

盼上级加强协调,推动有关职能部门加快办事节奏,提高工作效率,积极为群众排忧解难。

二是一些群众思想观念仍存在误区,有少数群众有“大闹大解决、小闹小解决、不闹不解决”的错误想法,甚至涉法问题也要到政府部门上访解决,使基层工作深受影响。期盼加大宣传教育疏导力度,让群众明白解决信访问题靠法规而不是靠领导。通过教育疏导,化解矛盾,解决问题,让乡镇信访工作正常有序运转。

(江苏省沭阳县东小店乡政府 赵登亚)

## 打造一体化的网上信访平台

近年来,随着互联网和新媒体快速发展,网上信访成效显著,但也存在各地平台众多、入口繁杂、相互隔离等问题,造成资源浪费、重复劳动、效率低下等难题。要克服这些难题,必须用互联网的技术、互联网的思维和互联网的精神,推进“互联网+信访”建设,打造一体化的网上信访平台,形成服务规范、体验便捷、建设集约、资源共享的“智慧信访”。

首先,要推进平台整合。建立统一的信访平台,有利于信息整合、反馈和机关效能建设,进一步延伸出便民惠民的服务链,推动形成高效智慧的信访生态,促进政府治理现代化。

其次,要推进网络布建。统一信访平

台的有效运行,离不开与之相适应的网络支撑,应按照一体汇集、联通共享的要求,构建立体化、智能化、全方位的信息网,做到统一用户、统一标准、统一入口、统一流转、统一共享,对所有信访事项实现一网通、管到底。我们浙江省依托政府电子政务外网和云技术,对全省网上信访平台系统软件进行改造升级,重构纵向贯通省市县乡四级、横向联通党政部门的全省统一咨询投诉举报平台系统软件,把分散的来信、来访和网上信访、电话热线、领导信箱、微信、微博、QQ、短信等“小窗口”全部纳入这个系统流转,做到集中接收、集中办理、集中公开、集中共享。同时,还开发了手机APP,大力延伸了移动端便民服务的触角,并将这个

系统与平安建设、110报警、行政执法等部门系统进行对接,开展业务协同与数据流转。

再次,要推进流程再造。公共管理和服务,不光要结果公开、过程透明,满足人民群众的知情权,更要做到在线办理,倒逼行政效能和服务质量的提升。为此,必须按照业务流程标准化、处理过程透明化、统计分析智能化的要求,来再造业务流程。浙江省建立健全了全省统一咨询投诉举报平台统一接收、及时分流、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈、行政问责的运行机制,发挥了平台管分流、部门管办理、信访管监督、社会管评价的功能,真正实现提速提效。

(浙江省信访局网上信访办 项洁)

## 实地督查,不让程序“空转”

群众的合理合法诉求是否及时解决到位,是群众关心的焦点,也是信访督查的目的和出发点。实施阳光信访之前,信访工作机构往往过多地强调程序性的督查,很少关注信访人对处理意见的真实想法,有时造成信访事项在信访程序内“空转”,或者有权处理的部门只关注办理结果,缺乏信访人对信访事项解决过程的参与,给信访人留下了“黑箱操作”的印象,影响了信访工作机构职能作用的发挥。

阳光信访实施后,在很大程度上弥补了上述信访督查工作中存在的不足,提高了信访督查的权威和公信力。

首先,提高了信访督查的效率。信访

工作机构依托信访信息系统能够对信访事项受理、办理等情况进行实时监控和跟踪;信访人也可以通过信访信息系统对自己所提的诉求进行跟踪,实时了解自己诉求解决的情况,大大提高了信访督查的效率。如北京市信访部门依托信访信息系统进行督查,效率明显加快。

其次,提高了信访督查的效能。信访工作机构在实施督查时邀请相关政府职能部门人员、人大代表、政协委员、相关媒体或其他社会第三方参与信访事项的督查过程,对信访事项的办理从程序上和实体上进行把脉,确保信访事项依法依规处理到位,维护信访人的合法权益,提高了

信访督查的效能。

再次,提高了信访督查的效果。信访工作机构将督查结果进行公开,自觉接受社会的监督。实现信访部门单一督查督办向联合督查督办转变,从依赖材料审核的程序督查向重视过程的实体性督查转变,严把结案关,实地查访,对信访人回访等方法了解办理全过程,既促使信访工作机构、有权处理部门依法全面履职,又促使信访人依法表达和维护自身的合法合理诉求。目前,北京市信访办在近年来市政府实施的绩效考评中均位居中前列。

(北京市信访办督查处 高立功)

# 合村并镇要充分尊重农民意愿

不久前,我回农村老家,80多岁的父亲向我抱怨:“现在去趟村部,来回十多里地,腿都跑断了。”仔细询问事情缘由,原来我老家现在的村由原来的三个自然村合并而成,所辖村民四五千人,分居在总面积近10平方公里的山谷里,村民去一趟村委会会不容易。

我国是一个具有几千年文明史的农业大国,在农村形成了以自然村落为单元的极为稳定的社会结构。近年来,随着工业化、城镇化进程的加快,这种稳定的社会结

构逐渐被打破,不少村镇被撤并,村民去乡镇办事难免面临“找不到门、看不见人”的状况,甚至有些村民“被城镇化”,失去赖以生存的土地等基本生产资料,在城镇又找不到合适的工作。

合村并镇是农村城镇化快速发展的重要手段,但在推进过程中,要考虑到各地的具体情况,充分尊重农民的意愿。

第一,合村并镇要以坚持农民的主体地位,以方便农民需求为根本目的。合村并镇不是辖区面积的简单扩大和人口规模的简

单增加,也不是简单地精简人员、撤并机构,而是通过公共服务的延伸,使乡村社会保障水平得到全面提升,更好地服务农民的生产生活需要,更多地满足农民的公共需求。必须根据农民的公共需求半径和乡村组织的有效服务半径,科学合理地确定合村并镇方案,既方便农民需求,又方便政府管理。

第二,合村并镇要因地制宜,防止“一刀切”。我国农村地域辽阔,每个乡村都有自己的特色,合村并镇并非数量越多越好,村镇人口与面积并非越大越好。合村并镇

应该以人为中心,因地制宜引导乡村人口、土地、资金在一定区域聚集,构建适应各地特点、符合农民意愿的乡村发展新秩序。

第三,合村并镇要稳步推进,不断创新管理方式。合村并镇必须从经济结构转型发展的客观规律,创新管理,稳步推进。要充分考虑到合村并镇后单元结构更加复杂、规模更大、成员异质性更高、更加开放等特点,不断提升管理者管理水平和服务能力,建立新型融合的生活共同体。

(湖南省桃江县松木塘镇 朱金良)

## 读者建议

## 关注家庭医生

本版编辑 魏倩玮  
文字整理 欧阳梦云  
电话:010-58392644 邮箱:dzzs@ced.com.cn