

基层热点话题·为基层减负

“机关办事效率低,办事程序繁杂”“机关工作落实不到位”“营产营具维修不够及时”“部分训练设施老旧”……

看着旅强军网“贴心服务平台”里的数十条留言,第72集团军某合成旅保卫科科长刘兵的内心十分沮丧。他怎么也想不到,调整改革后,一直辛辛苦苦为基层排忧解难的旅机关,竟成了官兵“吐槽”的重点。

刘兵任职经历丰富,曾在排长、连长、指导员等基层岗位上锻炼过,又有着宣传科、保卫科等机关任职经历,自认为对基层需求都熟稔于心。

然而,随着部队转移移防,各级面临的现实难题也显而易见:业务科设置和人员分工出现变化,人少事多;部队移防到新驻地,基层需要机关协调地方办理的事务增多;各单位分散在多个营区,官兵到机关办事跑一趟费时费力……

因为工作原因,刘兵经常与地方打交道。他发现,浙江省推行的服务基层“最多跑一次”改革深受群众欢迎。在刘兵看来,尽管军队机关与地方政府部门职能有所不同,运行机制和管理体系也有很大差异,但服务基层的理念无疑是一致的。

受浙江省政府做法启发,刘兵从保卫科转变服务基层方式抓起,积极探索军营版“最多跑一次”工作法。

服务基层贵在“多想一步”。在保卫科带动下,军营版“最多跑一次”理念如一缕清风吹进刘兵所在旅机关,其他业务科也坐不住了。很快,“最多跑一次”工作法相继在旅政治工作部和全旅推开,倒逼着机关完善服务流程,提高服务质量,更多来自机关的暖心事,成了温暖兵心的实在事。



第482期

军营版“最多跑一次”来啦!

■本报特约记者 曾涛 通讯员 陈拓 甘兆楠

记者调查

一次办事“折返跑”引发的反思

“为安装电脑保密系统,到机关跑了3趟……”第72集团军某合成旅步兵三营文书、上士方章敏没想到,自己在旅强军网“贴心服务平台”上不经意的一句“吐槽”,竟掀起一阵波澜。

那天,连部办公电脑系统发生故障,根据保密管理规定,方章敏重装系统后,抱着电脑去机关保密室安装保密系统。

机关在5公里之外的另一处营区。方章敏好不容易挤上一趟班车,到了机关又爬了3层楼。不想,满头大汗的他,来到保密室时却被告知:“要先填写申请表,营连主官签字同意后方可安装。”

第二天,方章敏在完善手续后去了机关,到后才知道首长机关当天组织野外实弹射击,分管保密工作的参谋一整天在外参训。考虑到连队还有其他工作,他只能再次抱着电脑“打道回府”。

方章敏的“吐槽”很快在旅里传开。对此,警卫勤务连四级军士长刘晓东也感同身受。有一次,他请假去保障卡办公室办理军人保障卡,却被告知需上交士官证复印件。由于士官证丢失,他赶到人力资源科开具相关证明,又被告知“开证明需要一份情况说明”,并由营连主官签字……一番折腾,刘晓东只得悻悻而归。

“口头上喊改进作风、服务基层,为什么办个保障卡却这么难?”回连队找指导员、教导员签字,到机关请假,再去开证明、办卡……为办理一张保障卡“一直在路上”,这让刘晓东颇感无奈。“临时补办资料,那才叫折腾。”一位昵称为“小飞侠”的战友忍不住贴帖。

去年,“小飞侠”和女友计划领证结婚,专门请假去机关办理结婚申请手续。当“结婚申请”经营连审批,送到机关后,他才得知还需提供“恋爱报告和女方体检报告”。最终,他跑了几趟才把这事办妥。

类似的境遇,网友“箭在弦上”也有过。去年底,相恋多年的未婚妻打算来队,他向排长、指导员、教导员逐级报告,并向机关申请了临时来队家属房,但足足等了一个星期才拿到房间钥匙。他直言:“办理未婚妻来队探亲事宜本是件开心事,因申请程序复杂、环节太多,‘开心事’成了‘烦心事’,以后真不想让她来队了。”

“围观”基层官兵在网上的留言、跟帖,归纳起来主要有3个方面:基层官兵到机关办事,具体负责的机关干部因故不在位,只能“白跑一趟”;由于对办事所需材料种类、格式、内容等要求了解不够,基层官兵递交的材料时常被打回返工;有些事情办理流程繁琐,一件要协调多个部门、经多人处理,官兵们找到“甲”却找不到“乙”,找到“乙”又找不到“丙”,无形中增加了办事难度。

“人难找、事难办”,到底难在哪儿

机关办事效率低、服务基层质量不高,症结究竟在哪里?该旅召开恳谈会,



第72集团军某合成旅上士黄乾宝、下士刘文兴在机关服务窗口办理相关手续。肖宇祺摄

对机关为基层服务的实效进行满意度测评。一番深入细致的调查后,问题症结逐渐浮出水面。

调整改革后部队都是小机关、大基层,机关任务多、工作忙,加之人员休假、出差等,有时一个科室只有一两个人在位,导致在服务基层工作时“想得不够、用心不够、做得不周”。官兵普遍反映,机关服务理念有偏差,尤其在“思想观念、服务态度、工作作风”方面,满意度排名相对靠后。

基层有怨言,机关也有难处。一方面,许多要求是条条条例明确或过去就有规定的,一些“不符合规定不能办理”的情况,并非机关刻意为难基层;另一方面,机关每周训练时间雷打不动,常常因人手不足导致服务质量不高。

“业务工作和服务基层的矛盾,让我们恨不得生出三头六臂。”该旅运输投送科科长张熠说,一次,为方便南北营区官兵和家属办事、小孩上学,旅里专门开通往返班车。后来因附近修路,机关临时调整了运行时间和路线,虽然发了通知,还是有部分官兵和家属没有看到,引起了不少抱怨情绪。

当然,这其中也不乏个别机关干部工作态度不端正,自身业务工作忙时,对基层官兵的诉求不能及时跟进,存在习惯性地“放一放、搁一搁、拖一拖”现象。张熠坦言,这些现象,归根结底还是干部不敢担当作为的思想在作祟。

另一方面,因部队调整改革,机关科室设置和人员分工较之前有了很大变化,基层官兵到机关办事容易出现“进错门、找不对人”的情况。

来自机关的网友“老铁”在跟帖中反映,他们科由以前的“军需科”和“营房科”合并而成,人员编制缩减了,但工作内容反而增多了。对于一些专业性很强的工作,如果某个助理员不在位,其他人即便想帮忙也“爱莫能助”。

“老铁”还聊起一件“很能说明问题的事情”。

一次,一名司务长到科里咨询物资

采购事宜,恰巧“老铁”一个人在位,他热情接待了这名基层司务长,但对业务问题却一条也答不上来。最终,这名司务长只好通过打电话,向负责这项工作的助理员了解情况。“基层官兵好不容易来趟机关,事情却没办成,这样便留下了‘门难进、人难找、事难办’的印象。”“老铁”分析说。

“部队移防,需要机关协调地方办理的事情增多,各地政策法规也有所不同。”该旅组织科干事许敬泉说,很多事情机关也是第一次办理,需要反复与地方对接,这客观上也造成基层官兵需要多次配合机关准备相关材料。

四营副教导员史明对此深有感触——史明想给小孩办理转学,但因涉及与地方多个单位对接,机关在协调过程中只能让他往返机关填表、盖章,历时多日才将转学的事办理妥当。

“他山之石”为我用,打通“服务梗塞”

基层官兵的“吐槽”,看似都是一桩桩小事,但件件都与官兵的训练、工作和生活息息相关。

如何把这些涉及官兵切身利益的事办好,让基层少跑腿少费心,直接拷问着机关为基层服务的态度,更检验着机关的作风形象。

基于此,该旅党委通过深入调研、反复征求意见后,决定借鉴驻地“最多跑一次”举措,结合部队条令条例等各项法规要求,开展军营版“最多跑一次”活动,想方设法打通机关服务基层的“梗塞”,切实提高机关服务质效。

“要从官兵反映最强烈、最渴望解决的事情做起!”旅政治工作部牵头,系统梳理了家属就业、小孩上学、证件办理、自学考试等基层官兵经常需要办理

的11类35项业务进行系统梳理,绘制流程图、明确责任人、公布电话表,编印成《党委机关服务基层指南》手册发放到班排,方便官兵熟悉办事流程,提前准备相应材料。

他们还开通办公网、强军网、手机微信等多种“线上办理”服务平台,确保官兵在申请材料齐全、符合政策规定时,从受理申请到形成办理结果,去机关“最多跑一次”甚至“零次跑”。

记者翻阅这本手册看到,仅人力资源科与官兵息息相关的业务,就包括家属随军办理、各项证明开具等12项。而在宣传科负责的“电视网络办理与维修流程”这一页上,“手册”中出现一个卡通漫画人物,用对话方式说道:“我的维修办理专线是×××;负责人:龚健,我们会在第一时间为大家办理解决。”

几项措施一出,基层官兵到机关办事心里有了谱,对机关的服务实效也有了信心。

聊起变化,侦察营教导员周会信深有感触,以前营连主官到机关汇报矛盾困难,现在旅里每季度采取“逐营过”的方式,召开“基层现场办公会”,一名常委带着机关科长现场对接基层官兵,给出解决方案。

“这样省去了开会、陪会的时间,解难帮困更精准、高效,我们基层主官有了更多时间精力抓训练抓建设。”周会信说。

“最多跑一次”受到基层点赞,但在“贴心服务平台”上,还有官兵反映“机关办事拖沓,效率不高”等问题。为此,旅党委从完善机制入手,继续深化“最多跑一次”工作法——“对基层电话反映的问题不等不靠,能办理的马上就办,不能办理的做好解释答疑,给出解决时限。”

一次,十一连的热水器加热不稳定,连队向机关反映后,军需营房科立即派人前来维修。经检查,热水器电热管需要更换,由于机关没有现成

的配件,他们当即向连队主官解释说明……

这一处理方式,赢得了基层官兵的理解,连长章登超说:“我们报修电话刚打完,维修人员就上门了,还通报了具体维修时间,这下我们放心了。”

提高机关服务质效,必须做好“减法”。在为基层减负方面,该旅也做了积极探索。

保卫科科长刘兵介绍说,比如资料领取、器材发放工作,由以往“基层来机关请领”变成“机关派送到基层”,尽量减少基层跑机关频次;对于涉及需要协调地方办理的事宜,机关提前梳理好办事流程,基层按要求准备好资料,后续事情由机关全程负责办理。

“部队移防后,很多人换了手机号,但老号码得回原办卡营业厅注销,非常麻烦。”刘兵说,为了解决这一问题,机关专门汇总全旅需要注销号码的官兵信息,安排一名干事统一办理,一次性集中解决了大家的后顾之忧。

针对打仗急需、备战急用的事务,该旅党委提出,在符合规定的前提下,简化报批审核程序,缩短办事周期,确保急事急办、特事特办。

该旅宣传科干事江铨铭举例说:“新大纲施训后,心理抗压训练从选训升级为必修,不少单位缺乏相应的训练器材,旅政治工作部了解情况后立即购买器材,投入专项资金购置训练器材,一周内就配发到营连,确保基层能够严格按照大纲要求施训。”

以官兵需要为第一责任,以官兵呼声为第一动力,“最多跑一次”跑出了基层“幸福指数”。

上士杜文龙开心地谈起自己补办身份证的经历——他按照旅里新出台的办理流程,上午刚到人力资源科询问预约,下午就接到通知去填写申请表,然后只需要等着就行。“以前要跑好几趟,现在办事效率高!”他说。

版式设计:梁晨

解决的是兵忧 立起的是威信

袁俊峰

前不久,中办发出通知明确提出将2019年作为“基层减负年”。

就部队而言,调整改革后的基层建设需要各级党委机关以全新的视角认识和把握特点规律,更新思维理念、改进工作指导,创新抓建模式,进一步把经常性基础性工作抓细抓实,把基层建设的基石夯实打牢。

“虑于民也深,则谋其始也精。”“最多跑一次”工作法,是立足基层实际、提高机关服务基层质效的有益探索和实践。“最多跑一次”,用“最多”传递决心,用“一次”量化标准,以暖心制度设计和深入作风实践,打通联系官兵、服务官兵的“最后一公里”,成为坚持“基层第一、士兵至上”的一个鲜活事例。

曾几何时,为了办好一件事,打不完的电话、补不尽的手续,成为困扰基层官兵的烦心事。

近年来,随着纠风重拳持续出击,各级机关在作风转变上取得显著成效。但同时也要清醒看到,形式主义、官僚主义的痼疾仍未得到根治,基层官兵到机关办事,迟滞拖沓、当办不办的现象时有发生,一些单位“门好进、脸好看”,就是“事难办”,合理的休假请求反复折腾才能通过,合规的经费报销一拖再拖才予办理……一些基层官兵急盼、渴求的事务,机关却不紧不慢、不慌不忙。这样的现象如不彻底根治,无疑会在机关和基层之间筑起无形的“心墙”。

一枝一叶总关情。于基层官兵而言,一份报告、一个诉求,都关乎他们的喜与愁、家庭的盼与忧。机关干部如果读不懂那种望眼欲穿、牵肠挂肚的情感分量,缺了“马上就办”的精神,少了真抓实干的劲头,凡事用“忙不过来”为办事拖沓找借口,用“按程序办”作繁文缛节的挡箭牌,那么,机关服务基层的“最后一公里”就会变成“慢车道”甚至“肠梗阻”。

眼下,基层部队重塑后开局起步、练兵备战任务繁重,广大官兵在家属就业安置、子女入学入托、训练生活条件保障等方面遇到一些亟待解决的新情况新问题。领导机关以什么样的姿态和举措为基层减压释负、排忧解难,事关凝聚军心士气、提升部队战斗力。领导机关多操心多用心,官兵才能少跑腿少费心。投入精力的此长彼消,解决的是兵忧,立起的是威信,带来的则是战斗力建设的提质增效。

锐视点

官兵心声·我说“最多跑一次”

◎黎明之光:给家属办理随军手续,我按照《党委机关服务基层指南》准备了材料,到人力资源科当面对接,很快收到了回复。他们还主动协调组织科帮我办理了随军家属未就业补助,手续不再烦琐。

◎文龙:以前去机关审批用物

单,常常因为相关负责人不在而扑空,现在提前预约,办事效率可真高!机关还安排车辆把油送到连队,省事又方便。

◎薛下士:本打算休假时陪家人去旅游,很多景点能享受免票,谁知休假前一周,士官证掉水里泡烂了。我抱着

试一试的想法向机关反映情况,对接的机关干部很上心,在我提交了材料后,很快就办下来了。

◎崇山云霄:前段时间,连队饮水机坏了,要动用营房管理费。以往,需经相关科室审批,我们再联系厂家订购,一个流程下来至少一个月。如今我们上

报一张审批单,剩下的事机关“全权包办”,才一个星期,饮水机就送到了连队。

◎赵家大鹏:第一次到人力资源科办理事务,没看清门牌,误入纪检科办公室。没想到科里的干事态度热情,详细询问我的需求,又带着我到人力资源科找到相关负责人,真让人暖心。

(简蕾、石云辉整理)

