

有一说二

# 政府机关办事难，症结在哪里



10月11日晚,中央电视台《焦点访谈》栏目以《证难办 脸难看》为题,报道了两个例子:一是北漂小伙小周为办理护照,6次跑回距北京300多公里的老家武邑县,大半年才办成;二是江苏省丰县小伙在丰县行政服务中心和丰县工商局大沙河分局往返11次办理营业执照和法人执照。据了解,目前衡水书记市长已连夜处置被曝光的问题,要求对武邑县公安局当事人做出严肃处理,对相关领导严格问责;10月12日上午,江苏丰县官方对外部通报,目前已经有10余名责任人被处分。

京文

虽然事后,两地相关部门,都对涉事公务人员及其上级领导,作出处罚,河北省公安厅甚至表示,“谁给群众找麻烦,我们就让谁有麻烦”。不过,如果不是央视曝光,如果不是撞到群众路线活动的枪口,类似事情会得到如此明快的处理吗?

事实上,政府机关“门难进、脸难看、事难办”,已是个老问题,这么多年来,为治理该问题,各地整治办法层出不穷,政风行风评议开展了一轮又一轮,但总体而言,政府机关办事难依然未得到根治,许多人视去政府办事为畏途,此央视曝光之后,网民们群起吐槽去政府办事的种种痛苦经历。

政府机关办事难,表面上是一些办事人员素质及业务能力的问题,不过其背后反映的则是民众投诉维权渠道不畅。一些公务人员之所以胆敢摆出冷脸,刁难办事民众,说到底,是因为知道民众拿他们没办法,试想如果真正有一套“谁给群众找麻烦,自己就会有麻烦”的投诉处理机制,哪个公务人员还敢怠慢办事民众。

不可否认,当下,对于机关办事难的问题,不是没有维权渠道,如可以向办事人员所在单位,向上级,向政府热线进行投诉,不过,这些维权办法,往往耗时耗力,且成功率不高。因为不像企业公司,它们往往认为这种怠慢“上帝”的做法,极其恶劣,所以动辄就会

## 不能总等“证难办脸难看”撞枪口

张海英

显然,无论是北漂回乡办护照连跑6趟,还是创业青年为营业执照和法人执照来回折腾11次,这两个例子都“撞”在了“枪口”上。类似于这样的例子每天在全国都有很多起,但引起媒体关注的例子却不多。这并不是说媒体对“证难办脸难看”这类官僚现象关注不够,而是这类现象太多了,有点关注不过来。

毫无疑问,这两个例子同时“撞”在两个“枪口”上:一是“撞”在央视《焦点访谈》这个“枪口”上,引发全国人民高度关注,上级部门自然要重视,否则,影响地方政府形象。二是“撞”在当前群众路线教育实践活动这个“枪口”上,地方主要官员不得不重视起来,否则,不仅下面不满意,上面更不满意。

不过,能同时“撞”在两个“枪口”上的案例毕竟是少数,而且这两个例子是在当事人被地方有关部门折腾多次之后才被媒体曝光。因此,不能总等“证难办脸难看”撞枪口,而是要从根本上铲除“证难办脸难看”的土壤。无疑,“证难办脸难看”的原因是,具体办证部门和办事人员还存在严重的官僚思想。

可能在政策层面,从国家部门到省市部门,都在简化办证程序,但实际上,具体办事部门和办事人员,

## 治理机关“刁难症”不能靠央视

陆文江

北漂小伙小周,老家在河北武邑县,因为工作原因回乡办理因私护照。按说,现在办个护照也不是什么难事,小周却波折不断。小周大半年内返乡5次,来回几千公里,每次都像皮球一样被踢回去。在武邑县公安局出入境科,那位专注看报纸的工作人员,面对前来办事的人,似乎有着层出不穷的“没法办”理由。从无犯罪证明到在职证明,从公司营业执照到本地身份证,一次又一次地刁难,一次又一次地折腾,让这个小周精疲力竭,心生“他们用权力玩弄百姓”的愤懑。

这样的情节与场景,对很多人来说并不陌生。通过这一个案的曝光与解析,机关“刁难症”的病象与症结也暴露无遗。办护照真需要那么多手续吗?记者在公安部网站了解到,像小周这样办理因私护照的情况,其实只需要提供身份证和户口本及复印件,然后拍照填表就行了。依照法律规定,本来很简单的一件事,为何弄得如此复杂繁琐?退一步说,即便小周办护照,真需要这么多证明材料,那能不能一次性交待清楚,而不是让人家来来回回折腾?

从主观上说,这是一些公职人员官僚主义膨胀、服务意识淡薄使然。一些人机关里坐久了,官气也出

开除当事人员,一些政府机关多把这种事情当成作风问题,要么不闻不问,要么和稀泥,真正事情闹大,也不过是处分调离,就像央视曝光的两个案例一样,连被处理者姓名谁也不会公布。这种偏袒的姿态,无疑使相关办事人员更加有恃无恐。

所以,要想根治政府机关办事难的问题,不能只靠教育,靠公务人员的自省,而是应从重建投诉机制入手,改变目前政府机关自己当自己法官的现状,建立由监察部门、人大代表、民众代表等多方参与的调查处理机构,统一受理民众对于公务人员的投诉,这种投诉一旦被证实属实,当进行严厉处罚,像类似将民众来回折腾许多趟的,理应一律开除。可以相信,每个地方如果真能下决心治理公务人员刁难民众的问题,一年开除几个人,这无疑是最有震撼性的“教育”。

对于民众而言,遇到类似机关办事受刁难的问题,不该忍气吞声,而应敢于维权。可以看到,即使目前维权渠道不畅,但也不是没有机会。像央视提到的丰县小狄,不就是因为向县里有关部门写信,使得办照的事情出现转机吗?无论是打12345政府热线,还是向上级部门投诉,还是通过网络、媒体曝光,都是可尝试的方式。不做沉默的大多数,而做有尊严的公民,一起向机关办事难说不,才能给决策部门以触动,推动问题的解决。从这意义上说,改变的力量,其实也在你我的手中。

在思想上没有真正接受简化办证程序,而是按照老的做法在操作,导致的结果是,群众为了办某个证要付出难以想象的代价,相关部门的公信力也会因此大受影响。

所以,治理“证难办脸难看”现象,不能总等媒体曝光,而是要主动调查每个服务窗口的办证办事环节存在哪些问题,各省市有关部门既要下基层暗访简化办证程序的政策法规落实得怎么样,更要给每个“证”的办理时间、办理条件、办理流程进行严格限制,如果“超时”、违规,理应严厉问责。

今年,一些官员下基层暗访发现了不少问题。如果各省市有关部门也经常到各个办事窗口去暗访,或许地方部门就不敢折腾老百姓了,正是因为基层部门存在官僚主义思想,上级有关部门对这种官僚思想假装看不见,才导致公众为办一个“证”要耗费大量的成本,还有可能因此失去机会,遭受很多损失。

目前,无论是在外流动人口还是创业群体,数量都非常庞大,而且在我国很多方面都需要各种“证”,如何为这些不方便办证的群体创造方便,值得我们思考,比如,能不能真正实行“一站式”办证?能不能在北京、上海、广州这样的大城市为流动人口设立相关的办证点,避免流动人口在城市和户籍地之间来回折腾?能不能把群众意见纳入各级官员的绩效考核?

来了,弄不清自己的公仆身份和职责,甚至“反仆为主”,手里但凡有点权力,就颐指气使、开关设卡,耍起了官老爷做派,使出了“推脱手”,打出了“太极拳”,让人们无可奈何。

从客观上说,这是违法作为、胡乱裁量的结果。一个证照,怎么办、办多久,需要多少手续,既有法律制度上相对规定清晰的部分,也有操作上比较模糊、自由裁量空间大的部分。比如小周办个因私护照,本来不需要那么多材料和手续,而武邑县却搞起了自己的“土政策”,添枝散叶、增加门槛,布置了一道又一道“弹簧门”“玻璃门”。不知道在武邑公安局,前来办事的群众,像小周这样遭遇刁难、苦于折腾的还有多少,又有多少人被不良规则挡住。

与以往不少问题类似,不曝光不解决,一曝光就速决。《焦点访谈》播出后,武邑县公安局有关人员的言行引发舆论关注。当地领导高度重视,连夜赶赴武邑现场办公,研究处置意见。这种果断态度值得肯定,但更应看到,治理机关的“刁难症”,不是处理几个人就能断根的。根据其病理,结合当前深入开展的教育实践活动,在观念上树立为民服务意识,在制度上形成权力向民众尽职尽责的常态,机关才能有良好作风、高效率,“办事难”的顽疾才会逐渐治愈。

博议

## 质疑“刁难症”是官僚衙门作风

@草根丁哥:办证难上了央视焦点访谈,地方政府很快就将问题人进行了处理,看似好结果,却揭示存在天大的问题。上级领导特别是大领导关注、批示的问题解决的快,央视报出的问题解决的快,反映出各级政府只对上级负责,不对区域百姓负责,这种病态体制只要存在,官僚衙门作风就存在。

@簡單愛:现在不是好多城市都可以当地办公,我在上海这边办很快的,该带的证件带齐,去拍个照片,交下钱就可以了。

@scott-enjoy-the-life:看新闻北漂小伙办证返乡数次,为

什么说政府办事效率低,其实上面的宏观政策都很好,但就是下面的办事员,有那么一丁点小权利都爱用一用,刁难别人显得自己很牛?你就是一个办事员,装什么官僚?

@历史本色:办证难曝光后,女民警被调离机关,留党察看。在小地方,这种办事风格的公务员是普遍的,在大城市,居委的脸色也好不到哪里去。效率低下和百般刁难,确实是特权心态作祟,现代化的办公完全通过网上公示和申请预约节省流程,有个女孩说她离开深圳,办理社保迁移只花了5分钟,感动得差点不想走。

## 批评 曾经办证的过程不堪回首

@李章林:我也有这样的遭遇……要准备很多材料,还要各级商务部门备案,材料上盖满各种红章,关键去各部门都不好说话。

@贫僧真的不是和尚:妈妈给孙女办户口,爸爸办营业执照和税票,还有当年我丢了身份证后补办的那个过程,都是相当不堪回首,公权力一旦脱离了为公民服务的本质,就会沦为一些人耀武扬威的工具。

@谁是谁非任评说:刁难背后的潜规则就是你办证必须找代理机构,每个办证人员都有与之密

切联系和分肥的代理机构,小伙要是明白第一次问他一下找哪个机构代理就行了,给代办一点钱比你自已跑很多次还是合算的,这就是中国现实。

@杨小龙:这种情况很普遍,去年在我们老家县出入境管理去办我的护照时那里的工作人员叫我填单出去外面拍照不过这还算正常,随后他就说叫我所属乡派出所找所长签字,更气人的是到了乡派出所所长又不在说还是去县里了……不过最近有听说很好办了,只要户口簿和本人身份证就可搞定,这是什么原因?

## 调侃 才跑六趟就被央视撞见了?

@小师太:这人怎么就这么幸运,才跑了六趟就被央视撞见了?人家办个合法政策的户口跑几年都没跑到。

@漫步人生路:6次成了你就高兴吧,还没让你整个7、8趟呢。

@中国梦:唉,中国办事多要打点,你第一次去空手他会让你下

次再来,谁知道你继续两手空空,那当然会让你继续下次再来的,理解理解相互理解,不是常说理解万岁吗。

@剪刀手小相:办证难这是真心的,他们从来都不会一次性说完你缺什么,说让你自己看,脸色丑也是真的,现在懂了,以后直接拍下来让他上网红一把!

## 建议 办证信息和程序应透明

@chaosology:办证难,就个人经验,一是办证信息和程序不透明,应完全公布于相关网络,二是公务人员办证应尽可能详解,不应因其中一部分手续不全就终止办理,而应详审文件与程序避免多次往返。这在其他公务部门也是普遍现象,应提高公务人员服务素质,不光是业务培训,同时进行素质以及质量培训,而减少因态度产生的矛盾!

@夏至已春以谢:其实根治

政府官员官僚作风有个办法,就是公务员实行公司这种合同聘任制,以办事效果,服务结果为绩效考核,我就不信还会出现办证难的现象。

@我叫炳丞:之所以会出现办证难是因为标尺不清,如果政府统一办证标尺并公示,杜绝职能部门为了免责而巧立的其他办证需要,就可以大大简化办证程序和时间了。

## 思考 要树立为民服务意识

@好男儿 1863035717:给政府提意见,政府应给办证人员,提供办证流程图和办证材料需求表,避免办证人员跑冤枉路,政府办证窗口是为人民服务的直接窗口,直接影响政府形象。

@三须子:看到国内办证难,想起我的德国经历:办理迁址,以前须在原城注销,然后到新城登记,后来来迁址手续免了,直接去登记即可。当我跟先生来到新地址的政府办理了登记,然后去另地办新的车牌,当我们赶到时,政府

的电话追了过来,原来办事员错误地让我们填写了注销单,好在电话确保我们可以领新车牌。

@老杜传媒-杜恩湖:河北女警员史某刁难群众被调离和免职,我认为处理得太轻了。作为靠老百姓血汗钱养活的公务员,理应热情为人民服务。可如此门难进、脸难看已成恶习。现在76%的大学生想当公务员,说明了公务员钱好挣又有权。真是民族悲剧。应该像制止大吃大喝一样,让媒体公开曝光。