

# 群众最关心 问题得到切实解决

**编者按:**自2010年9月25日起,全市开展发现问题、反映问题、推动解决问题长效机制活动以来,各单位加强组织领导,不断创新工作方法,逐渐形成了反映渠道畅通、交办督办迅速、解决落实有效、结果反馈及时的运行机制。经深入采访,本报特对18个问题及建议的背景及落实情况进行了详细采访。

本报讯(记者 陈思 王娟)为进一步推进领导方式和工作作风转变,及时发现工作中存在的具体问题和不足,切实解决好群众最关心的问题,维护好群众的切身利益,我市于2010年9月25日开展了发现问题、反映问题、推动解决问题长效机制活动。一些基层单位和个人反映的民生问题得到了及时解决,部分意见建议纳入了市委、市政府的决策部署。在全市

形成了善于发现问题、敢于反映问题、勇于解决问题,狠抓工作落实的良好局面。

活动开展以来,各单位加强组织领导,不断创新工作方法,逐渐形成了反映渠道畅通、交办督办迅速、解决落实有效、结果反馈及时的运行机制。

## 收集问题建议2593条

当前,我市开展发现和反映问题机制共有三个层面:一是市直各单位发现和反映的问题,每周上报一次;二是各城区发现和反映的问题,每月上报一次;三是中青年后备干部发现和反映的问题,每月上报一次。

今年上半年,市委督察室共收集各级各单位和中青年干部反映问题2593条,市委书记连维良等领导先后对426条问题建议作出批示。相关部门按照要求对问题进行逐一登记、交办、跟踪问效、反馈情况,建立台账;对部分基层反馈的情况进行整理,再呈报、再交办、再督

察,再反馈,直至解决问题。

## 切实解决热点问题

在收集的各种问题中,关乎百姓切身利益的问题有近1300条,占收集问题的50%,涉及吃、住、行、医、教、农等方面。目前,这些问题95%都得到了较好的解决,还有5%的问题在8月底前也将办结。

从反映问题类别看,集中在城市交通、市政管理、环境保护、“三农”、教育医疗、食品安全、干部教育培训、养老社保、社区管理等领域,占反映问题总量的70%以上。从组织情况来看,市直部门比较好的单位:市科协、市妇联、市工会、市统计局、司法局、市文广新局、市物价局、市人社局、市委政研室、市委委、市计生委、市交通委;各城区比较好的单位:二七区、金水区。从整体运行情况看,涉及民生等难点问题得到有效解决,各级干部能力素质得到提升,机关办事效率得到提高,全市发现问题、反映问

题、推动解决问题的机制已初步形成。

## 建言献策热情高

活动开展中,绝大多数单位认为这是一个反映问题快、领导批示快、交办督办快、解决问题的快捷高效的渠道,效果明显。

绝大部分单位领导高度重视,带头调研,干部群众参与的积极性高,激发了基层发现和反映问题的热情,机关工作作风更加务实,机关办事效率更加高效,进一步推进了问题的快速解决。

## 上下联动督察力度大

各县(市)区逐步建立完善了发现问题、反映问题、解决问题的联动机制,注意力向排查发现问题聚焦,向反映问题上聚拢,工作着力点向解决问题、抓好落实上凝聚,有力地推进了各级各单位督察工作的落实。主要体现在组织机构不断健全,活动程序更加规范;

运行机制不断完善,活动质量明显提高;奖惩激励措施不断出台,活动开展富有活力。通过发现、反映和解决问题,一些部门职责不清、职能交叉的现象得到了很好界定,解决了部门之间推诿扯皮的问题。

## 办事效率有效提升

据统计,今年1~6月,有35条意见建议纳入市委、市政府决策部署,有20余条问题列为市委、市政府询问事项,209条反映问题列为市委督察室跟踪督办事项,已办结195件,在办14件。

通过这些问题的督办落实,使一些多年没有解决的问题得到及时处理,个别市直单位自身难以解决的问题得以协调解决,一些“症结”得到有效化解。

为把活动向纵深推进,市委督察室对各城区、市直单位和中青年干部上半年发现和反映的问题进行了统计和排名,整理列举了18个较为典型的问题。

# 18个问题建议及落实情况

## 问题:政府院内停车难

**背景:**修建于上世纪60年代的市委、市政府办公楼,已历经半个多世纪的沧桑,50年前大楼配套设计的停车位已经明显不够用。尤其是市委、市政府召开重要会议时,各部门、各单位的公务用车蜂拥而至,本来就略显拥挤的院子里更显局促。2004年,李朝宾从部队转业来到市机关事务管理局,曾经做过保卫处负责人的他切身体验过开会时市委、市政府院内停车的不易:有限的车位停满后,其他车辆就会停在路上,不仅杂乱无章,还容易造成拥堵和车辆碰撞。

**建议:**会议组织者应提前通知保卫处,由保卫处与科技馆协调,将市政府院与科技馆连接的东门打开,组织指挥会议车辆有序停放到科技馆广场上。

**落实:**市委主要领导在李朝宾的建议上批示:“建议很好,交办、督办。”并表扬他:“反映问题和建议就应该这样,越具体越好。”

## 问题:人行道环境较差

**背景:**“去年秋季,我市开始实施‘畅通郑州’工程,很快就取得阶段性成果,市区主要道路车辆拥堵现象有所缓解。但目前我市绝大多数人行走在设施落后、各类商业违章占道严重、人行道附属设施设置不合理、机动车占道等问题,迫使人从非机动车道(快车道)通行,从而进一步形成行人非机动车、机动车抢道,造成交通秩序混乱、事故频繁。”月初刚刚从市政工程管理处办公室主任岗位调任市政维护工程有限公司总经理的许磊一直记得自己第一份意见的建议初衷,在他的建议里,我市人行道设施存在的主要问题被他分为了四类:各类商业违章占道致使部分路段完全断行,各类附属设施严重侵占人行道资源,人行道设施整体状况较差、停车场设置不合理及违法乱停现象大量存在。

**建议:**许磊参考国内先进城市的经验,提出了五条建议:采取以点带面的形式,在全市范围内以办事处为单位,开展人行道通行环境整治集中整治活动。每个办事处每10~15天选定一条示范路,由城管、交警、规划、环卫、市政及各相关管线单位联合开展整治,做到整治一条路,成功一条路,巩固一条路。力争在一年时间内使我市的人行道现状得到明显改善。

**落实:**市委主要领导批示:“许磊同志用心发现问题,并提出了解决意见。请市政府督察室交办、催办。”

## 问题:老年公交卡办理

**背景:**从1997年1月开始,我市实行城区范围内60岁以上老年人免费乘坐市内公交车。市公交公司每年抽调人员组成专门机构,与保险公司一起,为符合条件的老年朋友办理免费乘车证。到2011年,我市60岁以上老年人免费乘坐公交车政策已经实施了15年。

市科技局条件处处长王阳听到有老年朋友反映,我市老年公交乘车卡在办理细节上亟待完善。老年乘车证每年4月份集中办理一次,造成4月份以后达到办理条件的部分老年人,需要等到次年4月份才能享受免费乘坐公交的优惠政策,尤其是那些五、六月份年满60周岁的老人,需要等待近一年时间。二是办证初期只针对单位或社区办理,不受理个人申请,造成个人办证存在一定困难。三是全市仅在郑东新区设立一个办理点,很不方便。全市的单位集中在一个地点申办,等待时间长,办证人员的集中工作量也很大。

**建议:**今年4月中旬,王阳把这些情况反映给市委、市政府,并提出建议:公交公司每季或每半年集中办理一次老年乘车证;适当增加办证的受理点;分窗口同时受理单位和个人的申请,使老年乘车证办理工作更加便民。

**落实:**市委主要领导对此作出批示,要求有关单位研究办理。市公交公司在组织有关部门进行调研的基础上出台措施:今年起,我市老年公交乘车卡每年办理次数由一次增加为四次。具体办法为:每年4月1日~30日,仍为集中办理截止当年4月30日年满60周岁以上的老年人公交免费乘车卡的年审、新办工作,有效乘车时间为5月1日至次年4月30日。每年6月9日、12月的21日~27日为老年乘车卡补办时间(今年6月份办理时间为6月23日~30日)。此举一方面解决截止当年4月30日年满60周岁老年人因各种原因漏办卡的补办问题,另一方面为当年6月9日、12月底年满60周岁的老年人新办老年卡。新办、补办老年卡收费不变,有效期自办卡之日起至次年4月30日。

## 问题:农村部分教学资源闲置

**背景:**随着中小学布局调整和城镇化进程的加快,农村中小学学龄人口日趋减少,学生数量急剧下降,农村教学资源进一步整合,部分中小学教育资源被合并或闲置。目前,我市现有闲置农村中小学127所,校园面积2907.4亩,校舍面积247238平方米。

**建议:**发现这一情况后,时任新郑市观音寺镇人民政府党委书记的李俊鹏做了大量调研工作,分析了当前造成农村部分教学资源闲置的原因,在《关于农村部分教学资源闲置的问题》中提出了自己的建议。他提出,可将农村闲置教学楼改造成农家书屋以完善各村文化大建设,或者将之转变为村两委便民服务中心,个别村还可根据自身实际,进行招商建厂。

市委主要领导十分重视,三次作出批示,要求纳入驻村工作。**落实:**李俊鹏反映问题并提出建议后,市抽调机关干部驻村帮扶工作办公室迅速根据领导批示,通过召开各县(市)区、开发区驻村办和驻村工作队队长专题座谈会和调查摸底,形成了《关于我市农村部分闲置教学资源的情况调查》,列出了我市农村教学资源概况,造成闲置的原因、闲置校舍处置过程中存在的问题与困难。市委组织部经过进一步研究后,起草了《关于做好农村中小学闲置校园校舍处置工作的指导意见》,并在反复征求各县(市)区和市直机关委局意见的基础上,做了进一步修改。

《意见》提出,闲置校园校舍范围在在农村中小学布局调整中,因撤并、停办及其他原因造成的校园校舍闲置,坚持“以县为主、立足实际、自主进行”的指导方针,按照统筹兼顾、教育优先、严格程序、公开公平、依法处置、保护权益的三大原则,在全面摸底排查基础上,明晰产权归属,制定处置方案并认真组织实施。

在具体办法上,可由教育系统内部调整使用,也可调整与农村公益事业,或置换、变卖、流转,对不能采取这些方式处置的闲置校园校舍,鼓励各县(市)区在尊重历史、立足现实和不违背法规及相关规划的前提下,因地制宜,探索创新,妥善处置,合理利用。

## 问题:商城遗址公园周边环境需要改善

**背景:**商城遗址公园建设一期工程于2008年7月开始实施,在2009年12月底完成遗址保护区域房屋拆迁工作以后,城墙墙体及腾出的空地一直裸露在外,遗址周边居民和流动商贩在城墙墙体和闲置空地上倾倒生活垃圾和建筑垃圾,进行废品收购等现象时有发生,甚至有个别社会流浪人员仍以城墙遗址的防空洞、窑洞作为临时住所,影响遗址保护及周边市容面貌。为维护遗址周边环境,有关部门虽采取围挡、集中清理垃圾、加强日常保洁等措施,但不能从根本上解决问题,破坏遗址环境卫生的现象时有发生。

**建议:**针对这种情况,鹿金涛通过中青年干部发现和反映问题机制,于今年3月以《加快商城遗址公园建设进度,改善周边环境》为题向上级部门进行了反映。他建议,加快推进商城遗址公园建设进度,尽早对遗址环境进行美化,为周边居民群众创造一个干净整洁的生活环境。

他的建议从创建文明城市和美化郑州环境出发提出了具体举措,得到了市委、市政府的高度重视,市领导多次批示有关部门采取有效措施推进商城遗址公园建设进程,维护好遗址周边环境卫生。

**落实:**按照批示精神,文物部门进一步加快施工进度,积极组织施工队进驻现场进行施工。城市执法部门进一步加强对周边流动商贩的管理,杜绝遗址商贩卖乱扔垃圾现象的发生。街道办事处多次组织单位工作人员、环卫工人和辖区居民群众对商城遗址周边垃圾进行清理。同时,组织工作人员向周边居民群众发放宣传传单,宣传不乱泼乱倒、定点定时倾倒垃圾,引导居民树立保护环境、维护环境、自觉遵守社会公德意识,养成文明健康的卫生习惯。通过各相关部门的共同努力,截至目前,商城遗址公园建设正在全面实施中,城墙已初具雏形。相信随着商城遗址公园的建设,商城遗址将得到有效保护,周边市容环境面貌进一步改善,将为居民群众提供一个更加干净整洁的生活环境。

## 问题:农村优秀教育人才流失

**背景:**由于城市规模不断扩大和人口增加,政府不断加大对教育投入的力度,需要补充老师到新建的学校任教;农村合并校后,为了合理配置教育资源,农村富裕的老师也流动到城区任教,一定程度上影响了农村教育质量。

**建议:**登封市委组织部常务副部长杨国臣认为,影响照顾家庭、交通不便和个人发展缓慢是农村教师难以安心从教的重要原因。对此,要增加农村教师岗位津贴,对任教在一定年限以上的农村教师,给予岗位津贴,并且随着年限的增加而不断提高标准,以稳定教师队伍,让优秀教师在农村安心任教;要鼓励师范大学毕业生到农村任教,如入学时即签订相关协议,凡在农村任教几年以上的,大学学费等相关费用由政府买单。只有源源不断地输入新鲜“血液”,农村教师的整体水平才能有更大的改观。此外,还要继续为农村教师“充电”,加强教师培训。

杨国臣提出的“关于农村优秀教育人才流失的问题”,反映出目前教育不均衡的突出问题,市委主要领导非常重视,要求市教育局、人事局、编办、人才办要抓紧研究出台办法。

**落实:**市教育局会同市编制、人事、人才等部门及时就农村教师队伍建设等方面的工作展开调研,拟定了《郑州市加强农村学校教师队伍管理暂行办法》,充分考虑农村学校生源分散、教学点多等特点,对农村学校教师编制实行动态管理,保证学校教育教学基本需求。在补充录用方面,新录用教师应与县(市、区)教育行政部门签订在农村学校工作10年以上协议。严格控制农村学校教师向城镇学校流动,每年不超过农村学校教师总量的3%,农村学校布局调整后富裕的教师,由教育行政部门组织培训,可转岗从事幼儿教育或寄宿制学校担任生活指导教师。

此外,还要适当增加农村学校教师补贴,改善农村教师住房条件,提高农村学校教师中级和高级专业技术职务比例,岗位设置适当向高等级岗位倾斜,新录用高校毕业生到农村学校任教,试用期可以按定级工资水平发放。

## 问题:公务员回村享受福利待遇

**背景:**随着城市化进程的加快,农村集体经济日益壮大,使村民的福利待遇逐年提升。有的公职人员在享受着国家工作人员相应福利待遇的情况下,通过各种渠道享受相应的村民待遇,影响了党委、政府的形象,影响了农村的稳定和党群、干群关系。

**建议:**金水区东风路街道办事处党工委书记史战胜向市委、市政府反映了“关于取消公务员回村享受福利待遇,确保社会大局和谐稳定问题”,并提出建议:由市委、市政府下发文件,明确政府工作人员,特别是党员、领导干部不能回村享受福利待遇;在各级党员、领导干部中开展自查,予以纠错。

市委主要领导高度重视,要求市纪委、市委组织部、市人事局、市公安局联合拟制规定,呈市常委会研究。

**落实:**为切实加强党员干部党风廉政建设,树立“为民、务实、清廉”的良好形象,市纪委、市公安局、市监察局等部门于6月2日联合下发了《关于严禁公职人员回(到)村享受村民福利待遇的暂行规定》,规定如下:

- 一、公职人员,必须在单位或在实际居住地登记户口,不得享受村民福利待遇;已回迁农村的,也不得以任何方式享受任何村民福利待遇及村集体经济组织成员待遇。
- 二、村民或村集体经济组织成员被录用为公职人员的,自接到录用通知书次月起,不再享受村民或村集体经济组织成员福利待遇。
- 三、公职人员回村享受村民福利待遇及村集体经济组织成员福利待遇的,一律予以辞退、解聘或依据有关规定给予相应的纪律处分;为公职人员回村享受村民福利待遇提供便利的村组干部或村集体经济组织中的领导人员,视情节依据有关规定给予纪律处分或建议有关部门依照《村民委员会组织法》的规定予以罢免职务;涉嫌犯罪的,移送司法机关依法处理。
- 四、公职人员的配偶、子女或其他特定关系人,原本不是村民,享受村民福利待遇,经查实,公职人员本人知道的,视为公职人员本人享受村民福利待遇。
- 五、市直有关单位、各县(市)区要加强对本

理,对发现的问题要立即纠正,拒不纠正的要严肃处理。

六、各有关部门要强化监督检查,每年至少组织两次排查,建立监管台账,确保工作落实到位。

## 问题:非机动车车辆看管未执行相关收费标准

**背景:**近两年,金水区物价局多次收到群众对非机动车停车收费标准执行不到位等相关问题的投诉。群众普遍反映非机动车管理存在停车收费标准不统一,车辆过夜无人看管,看管车辆人员只负责收取费用却不承担车辆寄存丢失的责任等问题。

**建议:**金水区向市委、市政府反映了“关于非机动车看管收费标准参差不齐和未按相关收费标准执行,造成群众投诉较多的问题”,并呼吁相关部门研究出台符合现阶段实际情况的车辆停放收费标准,并加强对车辆看管人员的监管和培训,以解决由此引发的纠纷和矛盾。

市委主要领导批示要求,市编办进一步纳入“十定”方案,明确相关部门具体职责。

**落实:**金水区物价局举报中心工作人员多次对看管人员进行耐心细致的政策讲解,并要求其按规定标准收费。2010年8月12日,金水区召开了综合协调会,对辖区内相关街道办事处宣讲有关物价政策、法律法规,要求各相关办事处积极配合,加大对看管车辆人员的监管、培训。

目前,市编办已将此问题纳入“十定”方案,进一步明确了相关部门具体职责,并提出建议由市物价局对我市非机动车停车看管服务收费标准进行专题调研,兼顾市民百姓、车辆看管人员等各方面利益诉求,确保我市非机动车看管服务收费标准符合我市经济社会发展水平。同时要求有关管理部门加强对非机动车看管人员的教育和培训,加大对收费标准执行情况的监督,以便从制度层面构建更加和谐的非机动车看管服务关系,加强城市管理和稳定。

## 问题:绩效考核知识需专题培训

**背景:**绩效考核今年郑州市委、市政府采取的一种全新的考核模式,该考核模式具有科学的理论体系和严谨的结构框架,对考核结果的运用,较好地体现了公平、公正的原则。由于今年是实施绩效考核的第一年,对于全市各县(市)区来说,该项工作没有可以参考和借鉴的经验做法,必须在探索中前行。但是由于从事该项工作的人员对文件精神 and 政策的理解各有偏重,在一定程度上影响了工作的开展。

**建议:**针对这一现状,今年3月,管城区委组织部建议:市相关部门组织一次以绩效考核为主题的专项讲座,对绩效考核科学的理论体系、严谨的框架结构以及绩效考核成果的运用等内容,进行一次详细透彻的讲解和培训,以帮助基层从事绩效考核工作的人员统一认识,增强对政策的把握和理解能力,更好地促进该项工作的顺利开展。

市委主要领导认为建议中提到的培训很有必要,要求有关部门安排专人组成班子起草讲稿,并亲自审阅了讲稿。

**落实:**目前,市绩效考核办对各县(市)区下发了培训材料,并在市委党校组织的中青班进行了专题培训。专题培训内容包括绩效考核办法的产生过程、绩效考核工作的现实意义、绩效考核的主要特点、绩效考核应把握的重要环节等。不少参训干部反映,通过培训,自己对绩效考核的内涵有了进一步认识,干好此项工作的信心也更足了。

## 问题:“大地东方名都”步行街部分店铺违法搭建

**背景:**2005年,“大地东方名都”的部分业主将房屋租赁给商户进行经营活动。由于在租赁协议上未明确设置禁止范围,加之物业公司 and 居委会成立较晚,造成20多家商户饭店擅自搭建排烟管道封闭走廊,占用公共部分进行商业活动的行为,存在较大安全隐患,并任附近小区排放大量油烟,严重影响附近居民的日常生活,也影响城市的文明形象。

**建议:**市文广新局向市委、市政府反映了“关于‘大地东方名都’步行街部分店铺违法搭建临时建筑等问题”,并提出建议:由有关部门结合正在进行的全市查处违法建筑专项行动,拆除该步行街违法建筑,消除安全隐患,并

责令餐饮店改造排烟设施。

市委主要领导对此作出批示,要求市城管局现场调研,并尽快落地拆除。

**落实:**市有关部门高度重视、通力协作,坚决拆除违章建筑,消除安全隐患,责令餐饮店改造排烟设施。

4月15日,市城管局组织安排郑东新区执法局、祭城路办事处、大地东方名都物业公司召开协调会,明确了责任分工,初步拟定了处置方案。4月26日,郑东新区执法局辖区中队召集违法搭建临时建筑的饭店相关负责人进行座谈,劝告他们改造排烟设施,并提出具体改造要求;各饭店负责人分别写出了书面承诺书,承诺在6月20日之前整改完毕;对未整改完毕的,辖区执法中队将联合祭城办事处依法进行拆除。

4月28日,市房管局郑东分局要求该小区物业公司对所有商户与业主的租赁合同进行复查,对合同到期未按规定整改的商户,劝告终止租赁合同;物业公司加强巡查力度,对擅自增加构筑物,占用小区公共部分的行为及时进行劝阻和报告。

目前,郑东新区执法局辖区中队、祭城路办事处和房管局物业公司成立了联合工作小组,对每天商户的整改情况进行检查并及时汇报,对超越时限未按要求整改的已依法予以强制拆除,并按职责分工,明确小区责任人,对新增和乱排油烟商户进行严格依法查处。

## 问题:“午托班”问题多

**背景:**1996年,第一家午托部现身郑州。截至目前,全市现有午托机构500余家,这帮很多家庭解决了问题。但由于缺乏统一的监管和行业标准,许多午托班存在无证经营、设施简陋、人员素质低等问题。

**建议:**市人口计生委宣传处处长陈艳提出了“关于检查、整顿全市午托班问题”的建议。她建议,“午托班”解决了双职工上班小孩中午无人接送、没地方吃饭问题,是件好事。但现在很多学校周边的私人午托班,全托班都是利用居民住房,孩子们没有检查场所;办班人员、做飯人员卫生健康没谁过问,卫生健康状况令人担忧。建议市、区教育行政部门对全市的午托班、全托班进行卫生安全检查,研讨试点小学办全托班的可行性。

市委主要领导先后四次作出批示,要求市教育局和有关部门抓紧出台暂行办法,先把突出问题管住。

**落实:**7月13日,《郑州市午托机构管理暂行办法》(征求意见稿)面向社会公示。《办法》规定,规模40人以上午托最低开办经费3万元,人均建筑面积不低于3平方米,符合消防、安全规定。教育行政部门是午托机构的业务主管部门,负责全市午托政策的调研、制订、组织实施和监督管理、指导工作。午托机构实行多头管理,教育、工商、公安和消防、食品药品监督、卫生、物价等部门分别负责午托部的设立审查、注册登记、消防安全、餐饮服务、收费行为等方面的监督管理工作。

同时,午托机构的工作人员与午托人数至少要按1:15的比例配备,工作人员持健康合格证上岗,专人负责安全工作。在食品安全上,午托机构应建立食品留样制度,配备食品留样的专用容器和设施,应从正规渠道采购食品及原料或选择有资质的企业外买配餐。午托机构的场所或建筑应符合消防、安全规定,必须安装紧急报警装置并与110联网,大门必须安装防盗门,窗户须安装防盗网等。

## 问题:新建楼盘未及时成立社区

**背景:**社区被称为社会和城市的“细胞”,如何让“细胞”保持健康、活跃的状态,让“农民变身市民”后的幸福生活一直延续,是社区管理工作的重中之重。而不少新建楼盘未能及时建立社区,不仅管理工作方面存在空白,也给群众的生活带来诸多不便。

**建议:**针对不少新建楼盘未能及时建立社区这一情况,市人口计生委办公室主任田磊提出了“关于督促郑东新区新建楼盘及时成立社区的问题”的建议。

建议具体内容为:郑东新区新建楼盘多。据了解,郑东新区目前有东瑞园、空管花园、绿地卢浮公馆等楼盘尚未建立社区,未配备相应的服务管理人员,不仅导致无法给群众提供日常的如人口计划生育等服务,给群众的生活也带来了不便,并使政府管理工作存在空白。建议郑东新区、民政部门及时督促新建楼盘成立社区组织,配齐相应的管理服务人员,使计生等服务管理工作真正落到实处,方便辖区群众的日常生活。(下转第三版)