

发,对我们的工作进行“全面体检”,不能就诉求解决诉求,而是要采取集中整治的方式解决“全面体检”出的一系列堵点,否则就会“解决了东家事,又来西家事”。要从基层群众生产、生活最突出的烦心事入手,抓住突出问题,集中力量攻破难题,能办的事马上办,一时无法办理的向群众做好解释说明,不作脱离实际、违反规定的承诺,重点解决好与百姓生活息息相关的各方面存在的问题,做到显效于事、取信于民,不断增加人民群众的获得感和幸福感。

解决群众的烦心事,必须上下联动,多部门协同共治

一些群众烦心事之所以多年未得到有效解决,很大程度就在于其是多重治理要素与多元空间尺度的错杂交织,一件事可能涉及到多个部门,因边界不清、政策依据不足等,使小事变成多年难以解决的“老大难”事项。如建设海南自贸港人才引进工作,涉及到户籍落户、子女入学、住房保障、车辆限购、社保、医保、签证、国际职业资格认证和学历认证等多个部门的多项政策,任何一个环节的不通畅,都可能造成人才引进工作的堵塞,将一件关乎自贸港发展的好事,变成群众的烦心事。解决这些涉及多重治理要素的烦心事,需要相关职能部门主动“跨前一步”、协同发力,积极建立省、市(县)各级的人才服务“一站式”平台,为高层次人才到海南就业、创业提供便捷高效的服务,实行“一站式受理、一

次性告知、一条龙服务”,把所有申请事项统一在一个窗口受理,通过后台网络分发至各省直相关职能部门并限时办结,以构筑人才引进“绿色通道”,统筹解决各类人才关心的岗位、舞台、待遇以及承诺及时兑现中存在的问题,才能水到渠成地帮助引进人才安居乐业、建功立业。

对于一些缺少政策支持或政策不明的群众烦心事,也需要全省各级部门、全体党员融入角色,相互紧密配合,强化协同治理,敢于转变思路、创新机制,以“刀刃向内”的自我革命精神和自我开刀问症的工作态度“奔着问题去,对着堵点改”,推动烦心事的破解。工作中主动查找服务要素的“空点”和“缺点”,提前完善,做到“让要素等项目”而不是“项目等要素”。坚持上下联动、预先谋划、靠前服务,主动提供政策咨询,一环紧扣一环查,一步紧跟一步走,将社会发展道路上的各个堵点逐个“销账”,不见成效不收兵,确保群众的生产生活中没有烦心事,才能赢得广大人民群众的好口碑,激励人民群众在党的领导下,一起干事业、创梦想。

解决群众的烦心事,必须注重结果导向

人民群众是我们党和政府一切工作的评判者,也是烦心事承载主体和解决效果直接感受主体。群众烦心事解决的成效好不好,改革的措施对不对,关键看人民群众满意不满意、高兴不高兴、答应不答应。对于改革中因不合法不合

规造成的群众烦心事,应坚决一查到底,应废则废,应改则改,彻底整改;对于虽合法合规,但却给部分群众带来不便,阻碍社会整体发展的法规制度,则应在不违反法规的情况,运用多种工作方法给予一定的合理解决。如屯昌县群众陈某通过网上信访反映:屯琼高速南坤镇曙光村委路段距村庄不足50米,高速公路上车辆行驶产生噪音较大,给周围居民生活生产带来严重影响。此群众诉求引起了省领导的高度重视,要求各职能部门带技术人员到现场进行实地检测,经交通、环保等部门现地实测,该群众房屋离公路46米,室内公路车辆行驶噪音虽较为明显,但未超过国家有关建设标准。针对这一情况,有关部门并没有因为交通噪音符合国家相关法规而放弃解决群众的烦心事。经多部门协商,决定在公路侧种植密集防音林木并加装公路隔间墙,彻底解决周边居民公路噪音这一烦心事,改善了附近群众的人居生活环境,得到群众交口称赞。■

(作者系省政府副秘书长、省信访局局长)