



# 部门吵“民生架” 群众受“改革益”

探访深圳坪山区的精细化“治理经”

新华社深圳12月1日电(记者周科、印朋)  
“表单上写得清清楚楚是你们局的责任,没道理让我们来兜底。”

“我们每次接到投诉就半夜去蹲点取证,处罚了好几单,但是这些货柜司机根本不在乎这200元的罚款。”

“街道没有这个事项的执法权,一定要派给我们,就只能天天去现场劝,又累又讨好,肯定不如你们去有效果”……

一个露天停车场的噪音扰民问题,让6个部门、2个街道打起了“口水战”。面对一个月内老百姓关于同一事件的55宗投诉,坪山区最终按照谁出面处置最有效原则,定下了由交警大队牵头、街道和生态环境局配合的联合处置方案。几场联合处置行动下来,噪音扰民问题得到根治。

三年来,这样的“吵架”场景在深圳坪山区屡见不鲜,当记者打开一张因“吵架”而厘清的千余类责任表单时,一场精细化的基层社会治理改革跃然眼前。

## 一份诉求 几多烦恼

坪山区成为深圳一个行政区不到3年,但发展速度快,已经迈入大开发、大建设的新阶段,随之而来的各类问题错综复杂,城市管理和社会治理存在点多、面广、线长、变化快的特点。

与此同时,各级政府部门的咨询、投诉、建议渠道众多,普遍存在标准不统一、流程不规

范、处置不高效等情况,给市民、企业带来困扰和不便的同时,也让决策者难以全面准确掌握社情民意。

摸底发现,全区电话、邮箱、微信、APP等各类民生诉求受理渠道多达148个,百姓反映诉求流程繁琐、沟通效率低,且反馈回复少。

针对这一情况,坪山区于2017年开始探索建立“一个系统分事件、一套标准抓落实、一张表单统情况”的新型民生诉求系统。

“我们首先把受理渠道整合为电话端的12345热线、微信端的‘@坪山’、网页端的‘领导信箱’三个主渠道,并结合各渠道的技术特点和市民的使用习惯,确立了以微信端的‘@坪山’作为主推渠道的改革思路。”坪山区政务服务管理局局长胡锴说。

渠道整合后,诉求出现“井喷”。据统计,坪山区2017年和2018年的民生诉求事件总量同比分别上升200%和58%。

## 一张表单 几多争吵

在以“整渠道、统分拨”为重点的第一轮流程优化工作结束后,坪山区启动了“并表单、缩时限”的第二轮改革。

“分级分类的过程比我想中难多了。”胡锴说,坪山区为此编制了《事件分级分类标准(征求意见稿)》,从2017年9月开始,开启了与69家区直、驻区单位、街道以及企业、事

业单位持续4轮长达3个多月的“吵架”历程。

由于各系统规则之间的分类有交叉、重叠、定义不一致等问题,不少部门对分类存在质疑。有拿出法律依据、上级规章、会议纪要振振有词的,有彬彬有礼表示坚决不会接受的,有挑出毛病把责任甩干净的。征求意见期间,指挥中心的办公室、会议室、走廊上、电话里,各种争吵声不绝于耳。

为了把责任理清楚,通过请法律顾问审查,举行专题讨论会等方式,当地逐步细化、规范分级分类表单。

经过近3年的优化、拆分,目前已形成一张1003小类的责任表单。以常见的噪音为例,已从当初的5类细化到26小类,光是生活噪音就细分为装修噪音、宠物噪音、广场舞噪音等10个类别。同时,坪山区通过三轮压缩将咨询、建议、投诉事件处置时限分别压缩至1个工作日、3个工作日、1小时至7个工作日。

“在老百姓的眼里,政府就是‘一个人’,服务机制、权责关系要在政府内部理顺。”北京大学中国社会与发展研究中心主任邱泽奇说,统一的分级分类表单是整个民生诉求改革的基础,建立了为民办实事的长效机制,为政府的精细化治理提供了支撑和保障。

## 一场改革 几多福祉

“听同事说‘@坪山’比较管用,我抱着试

一试的心态提了一条早高峰期间增加一趟经停坪山高铁站车次的建议。”市民王女士说,“不到2个小时,系统就回复说有不少市民提出了类似意见,会尽快协调解决。没想到半个月后的高铁调图真的增加了一趟车次,方便了好多上班族。”

在第三轮“抓实效、优体验”环节,对超期未办理事项每周通报、重点督办;对情况复杂、单个部门处置效果不佳的事件,召开专题协调会协同处置;对投诉的热点问题、集中区域,及时组织专项整治;对反复“回潮”问题,联合区纪委监委介入调查,确保处置到位。

据统计,2017年以来,坪山区民生诉求系统累计受理诉求事件87643宗,总办结率99.56%,大量矛盾和问题在萌芽阶段得到快速、有效处置。

记者打开这个系统看到,从受理、分拨到处置、反馈、办结,整个过程逐一记录在案,诉求人可通过“@坪山”实时查看办理进度,还可通过系统对处置速度、处置效果、服务态度进行点评。

“百姓有所呼,政府有所应。对群众反映的问题,我们不怕烦、不敷衍,再小也要用心去做,再难也要尽力去办。”坪山区委书记陶永欣说,未来,坪山区将以提升人民群众幸福感和获得感为目标,继续打造一体化诉求收集和服务管理平台,全力推进服务型政府建设。

# 水渠成“垃圾水道”,农村生活污水何处去?

农村污水治理“梗阻”现象调查

## 新华调查

### 国务院农村人居环境大检查

新华社记者

在我国广大农村,生活污水处置一直是人居环境整治的突出短板。记者近日跟随国务院农村人居环境检查组在全国多地现场检查发现,一些村镇黑臭水体问题突出,部分村镇小作坊、畜禽养殖污水违规排放时有发生,污水治理未与农村改厕同步衔接致大量污水直排等问题,亟待解决。

### 多地农村污水直排,污染环境触目惊心

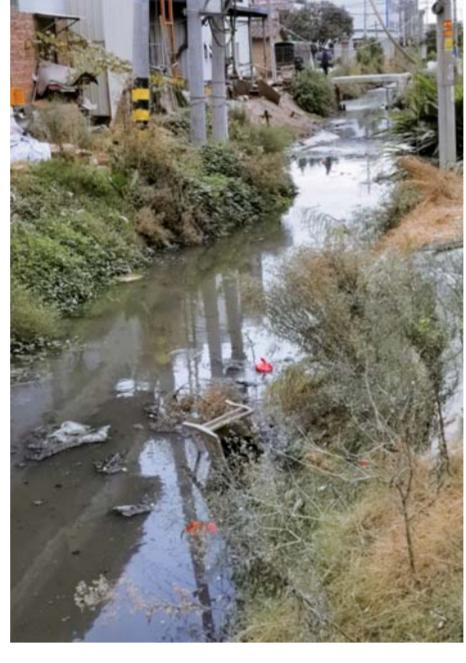
在东南沿海某省村庄中的一座小桥上,一幅写着“小康不小康,关键看老乡”的巨型宣传牌十分醒目。然而,在被广告牌挡住的地方,水面漂浮大量的塑料袋、易拉罐、泡面盒等生活垃圾,水体呈黑褐色。

这条名为新沟的小河穿村而过,许多村民依河而居。多位村民反映:“河水臭气熏天。今年受干旱影响,水流缓慢,污染比往年更加严重。有的下水道直连河涌,粪水都冲了出来。”沿着新沟河走去,检查组看到,由于水位较低,大量直排入河的下水管道就裸露在外。

在华北某滨海城市一座村中,检查组发现,该村西侧排水渠与鲍丘河交界处,一条约60米长、8米宽的渠道被倾倒的各种垃圾堵塞,水渠已经成为名副其实的“垃圾水道”。而在该村东北水渠河长公示牌附近就有生活污水直接排入,水面漂浮绿色青苔、白色泡沫,散发刺鼻恶臭。

记者梳理发现,在一些临近城区、人口密集的村镇,河涌水体黑臭情况更为突出。检查组发现,位于珠三角的一座村庄人口密集,村内两条河涌常年被建筑垃圾、生活垃圾挤占,加上当地未建设污水收集设施,附近居民生活污水常年直排河涌,造成严重污染。

而在离城区稍远的农村,部分不法村镇小作坊等污水违规排放时有发生。检查组发现,长江中游某省一座沿江城市所辖村庄里,一磷矿



▲在东南沿海某省村庄中,穿村小河水体呈黑褐色,水面漂浮大量生活垃圾(11月27日摄) 新华社记者闫红心摄



▲在华北某滨海城市一座村中,检查组发现,该村西侧排水渠与鲍丘河交界处,一条约60米长、8米宽的渠道被倾倒的各种垃圾堵塞,水渠已经成为名副其实的“垃圾水道”(11月28日摄) 新华社发

厕与污水治理衔接不够,化粪池出水口依旧直排环境。

——在城镇近郊农村,污水收集管网“最后一公里”瓶颈仍未突破。检查组走访珠三角多个地市的城乡结合部发现,许多农村家庭基本已自发完成水冲式厕所建设。部分地区污水收集的“主管网”已基本成型,然而从主管道延伸至农户家的“毛细管网”尚未建立,导致农户家污水仍然直排河涌,污染环境。

——在离城区稍远的农村,污水处理设施存在“重建设轻运营”现象。检查组发现,东南沿海省份某村于2016年委托专业公司设计,建设一套多级厌氧加人工湿地的农村生活污水处理设施,用于处理本村56户村民家庭的生活污水。然而,目前该污水处理设施已处于停运状态,人工湿地杂草丛生,完全失去净化功效。据该村负责人介绍,由于运维经费来源不足,没有财力聘请专业人士开展污水处理设施的管理与维护。

## 因地制宜 确保污水有效收集

中央有关文件提出,梯次推进农村生活

污水治理,东部地区、中西部城市近郊区的农村生活污水治理率明显提高;中西部有较好基础、基本具备条件的地区,生活污水乱排乱放得到遏制。

此次针对检查组发现的农村生活污水问题,被检查地均表示对检查组发现的问题全盘接收、立行立改,坚决全面整改到位。检查组建议,农村污水治理方式要因地制宜,离城镇近的、经济条件较好的村庄可通过管网接入城市污水处理系统;离城镇较远、人口居住较集中的村庄,可建设集中式污水处理设施;对一般村庄则可以建设三格式污水处理设施或者采用生物处理方式。

多位基层干部表示,农村黑臭水体又是农村生活污水处置的“硬骨头”,群众反映最为强烈。要加强重点整治,多措并举攻坚整治。此外,目前农村污水处理资金主要来源于财政支持,基本是政府托底,建议探索多元化资金筹措机制,发挥政府投资撬动作用,引导和鼓励社会资本参与农村污水处理,提高资金使用效率。

(记者周颖、黄江林、闫红心、侯文坤、马岩) 新华社北京12月3日电

# 为何有的领导干部离开讲稿就不会讲话

## 每日一评

本报评论员字强

笔者近期参加媒体集中采访,遇到一件怪事。当地一位领导接受电视台采访,非等秘书拿来讲稿才接受采访,还必须让电视台记者举着讲稿,该领导照着读。

为何有的领导离开讲稿就不会讲话了?

我在基层采访时,接触过各种类型的领导

干部。大部分领导干部面对媒体提问时落落大方,但是,不时也会遇到离开讲稿就不会讲话的领导干部。观察发现大致分为三类人:第一类“没啥可说”。有的领导干部在其位不谋其政,干工作浮皮潦草,只会搞花架子,没有扎实实深入下去解决工作难点、社会堵点、百姓痛点。不作为、不担当,面对媒体自然也就无法可说。

第二类是“不会说”。有的领导干部为人务实、谦虚谨慎、埋头苦干,但不善言辞,或保持低调,或遇到媒体怕说错话,干脆少说,甚至不说。

第三类是“不愿说”。有的领导干部对媒体怀有天然的不信任,甚至抱有敌视的态度。

他们往往百般推辞,不愿接受记者采访。实在不得不接受采访,也净讲官话、套话,照本宣科。对记者提出的问题答非所问“打太极”,甚至撂出“无可奉告”的挡箭牌。

除了工作不务实“没啥可说”,“不会说”和“不愿说”,都跟领导干部的媒介素养有关。

领导干部要增强同媒体打交道的能力,善于运用媒体宣讲政策主张、了解社情民意、发现矛盾问题、引导社会情绪、动员人民群众、推动实际工作。

今年8月,中共中央印发《中国共产党宣传工作条例》,对党的宣传工作作出了科学化规范化制度化的规定。各级领导干部应该以学习贯彻条例为契机,进一步增强做好宣传

工作的责任感和使命感,提高媒介素养,增强同媒体打交道的能力。

具体而言,领导干部应该树立主动沟通意识,积极培养自己的表达能力,尤其要放下“官架子”,充分尊重、信任媒体,将媒体作为交流对话的平台,与媒体建立良好的关系。同新闻工作者交友、交心、交情,关心、信任、支持新闻工作者的采访报道工作。

领导干部在接受媒体采访时,应该保持诚恳自信的态度,不回避、不推脱、不遮掩,有一说一,把党的政策主张和改革实践讲全面、讲清楚、讲透彻,在宣传中解疑释惑、春风化雨,从而更好地引导群众、服务群众、凝聚人心。



新华社北京12月3日电(记者罗争光、孙少龙)又被“高额回报”骗了钱?又因“保健品”上了当?近年来,涉老诈骗层出不穷、花样翻新,在社会上产生了恶劣影响。

民政部3日联合中国银保监会、国家市场监管总局专门发布四项风险提示,揭露涉老诈骗四大套路,推动老年人防诈骗意识和能力的提升。

## 以“高端养老”诱惑,涉案动辄上亿元

级别最高的翡翠会员消费满25600元,每天返现130元,最终返利高达64320元,办理多张会员卡还赠送蚕丝被、足灸桶等礼品,高级会员还能享受免费旅游服务。

这些看起来回报丰厚,由“老妈乐”公司提供的“消费养老”服务,实际上是一场彻头彻尾的骗局。先后有北京、江苏、河南、河北、山西、福建、吉林等多地老人受骗,涉及金额上亿元。

类似的涉老诈骗案件并不少见。一家名为“天地自然健康养老服务公司”的企业自2015年起招募了几千名老年会员,承诺会员交费后不仅可在养生庄园吃饭、购物、就医、参加旅行团,每年还可以拿到6%至14%的返利,打折之后单日最低房费和餐费仅为67元和12元。

然而,2018年4月,该公司负责人外逃,账面资产也所剩无几。经调查,这家所谓“高端养老企业”既无土地手续也无养老资质,完全就是个骗子公司,涉案金额超过3亿元。

记者了解到,近年来,综合养老服务领域非法集资及诈骗案件频发,形式也花样翻新,包括以提供“养老服务”名义收取会员费、床位费;以投资“养老项目”、销售“老年产品”名义吸收资金;以房养老“套路贷”诈骗等。

北京大学法学院教授王新表示,随着中国社会老龄化程度不断加深,在养老压力下,广大老年人对现有资产“保本升值”的需求也逐渐提升,这给了诈骗团伙以可乘之机。“涉老诈骗案件中,非法集资等涉众型犯罪占很大比例,所以老年人常会有自发性的集体维权行动,容易引发群体性事件,造成社会稳定。”王新说。

## 四项风险精准揭露诈骗套路,风险自担提醒老人和家属加强防范

针对当前一些养老机构、企业以养老服务名义非法集资、欺诈销售“保健品”等情形,民政部等多部门近年来采取多项措施防范打击。

为深入揭露涉老诈骗真相,民政部联合中国银保监会、国家市场监管总局3日专门发布4项风险提示:

——高额返利无法实现。所谓“返利”其实就是拆东墙补西墙。多数养老服务机构、企业不存在与其承诺回报相匹配的正当服务实体和收益,资金运转难以持续维系,潜在风险很大。专家指出,“高回报”往往就是高风险的信号。

——资金安全无法保障。“会员卡”“预付卡”等形式的预付资金由发起机构控制,未实施有效监管,存在转移资金、卷款跑路的风险。2018年5月,养老产品“爱福家”资金链断裂,公司负责人外逃,该公司非法吸纳数万名中老年群众资金过亿。

——健康需求无法满足。不少“保健品”采用偷换概念的手法,与合法注册批准的药品、医疗器械、保健食品等混同,骗取消费者信任,但所声称的保健功能未经科学评价和审批,往往无效甚至贻误病情。

——运营模式存在违法风险。一些“养老公寓”“养老山庄”不具有销售商品的真实内容,或者不以销售商品为目的,而是以免费旅游、赠送实物、养生讲座等欺骗、诱导方式非法吸收公众资金。

中国政法大学互联网金融研究院院长李爱君表示,民政部等部门此次发布的风险提示具有很强的针对性,对非法集资等诈骗手段的常见形式和主要手段都进行了具体说明,对提高老年人风险意识、加强投资理性有积极意义。

李爱君认为,此次提示特别强调参与非法集资风险要自担,应引起老年人和家属的高度警惕。

## 多地探索打击防范风险举措,对“高回报”“高利润”需高度警惕

近年来,在打击涉老诈骗类案件和提升老年人防范意识和能力方面,各地各部门多措并举,产生了不少行之有效的经验。

以江西省为例,有关部门一方面前移监管关口,各级登记管理机关自养老机构进行登记注册之日起介入监管,加强备案前的非法集资风险防范;另一方面加强监测预警,建立举报奖励制度,通过“赣金鹰眼”监测预警平台、江西涉众型经济犯罪监测预警平台等加强网上监测。

同时,江西省各级市场监管部门还将养老机构注册登记信息上传至国家企业信用公示系统(江西),各级民政部门定期下载相关信息,全面加强信息共享,发现线索第一时间相互通报,同时向各自上级部门报告。

海南民政厅注重加强宣传,今年以来共开展宣传活动403次,印发各类宣传材料70000余份,并以开展2019年全国“敬老月”活动为契机,大力宣讲养老服务以及防范和处置非法集资的有关法规政策。

李爱君表示,归根结底,要更好地关怀老年人的生活和心理,也帮助老年人认识到,“天下没有免费的午餐”,遇到“高回报”“高利润”等字眼时要格外提高警惕。民政部等也提示,如发现涉嫌违法犯罪线索,应积极向有关部门举报。

**高额返利、卷钱跑路、「保健品」忽悠、非法集资**

**民政部等部门联合揭露涉老诈骗四大套路**