

基层热点话题·为基层减负

“到了部队头脑要灵活,少提意见多干事。”下士王熙鹏记得当兵时,曾在部队干过几年的表哥这样对他说。脑袋里装着这句叮嘱,他人伍来到第83集团军某旅新兵连。没过多久,机关组织问卷调查,了解新兵在生活方面的需求。“既然有问题,不反映一下如何推动解决?”新兵已到位,连队部分设施却还没到位,王熙鹏认真地写下几条意见。没想到,好心提建议,却惹上了麻烦。“有些同志来部队没几天,意见倒是不少,各班班长只好强调一下什么是大局观念。”第二天午饭前,连长站在

寒风里对着全连一讲就是20分钟。“谁这么没脑子,给棒槌还当真了。”班务会上,班长不点名的训斥,让王熙鹏感到了什么叫透心凉。王熙鹏后来得知,几名新兵的建议机关已在协调办理。但这些意见也让机关十分被动,一名股长给营里打来电话发了顿牢骚,导致营里迁怒于连队。从那以后,王熙鹏就谨记一条:“少说多干。”上级机关来座谈了解矛盾问题,他三缄其口,参加问卷调查都是“一勾到底”全是好。久而久之,王熙鹏成了连队“座谈放心户”,多次被推荐参加上级调研和座谈等工作。

这一干就是5年,王熙鹏一步步晋升到下士军衔。凭借着工作成绩,他获得组织的肯定。部队调整改革后,十几个单位合并组建一个旅,工作思路、生活习惯、机关作风都不尽相同,旅队面临诸多矛盾问题。“要服务基层,首先应学会倾听基层。”该旅决定借鉴驻地政府“市长接待日”的做法,开展“士兵接待日”活动,旅领导与机关干部深入基层了解困难,将一个一个问题症结深挖出来。头两次官兵还有顾虑,担心说多了挨批评。后来大家发现,旅领导机关三岔五就派人来征集意见,并对

一些关心连队建设、提出合理建议的战士给予鼓励和表扬。这让大家纷纷卸下心理包袱,逐渐敞开心扉。“我提的3条建议都被采纳了。”谈到自己首次参加“士兵接待日”的情景,王熙鹏的语气中透着激动。他第一次感到一种被尊重、一种作为基层分子的重要性,同时也感到了沉甸甸的责任。如今,该旅“士兵接待日”已运行了一年多,全旅上下下正悄悄发生变化:机关作风更实,办事效率更高,连队装上了热水器、建起了健身房,官兵练兵备战热情更高……

面对面“吐槽”,背对背解难,第83集团军某旅正在悄悄发生变化——

“士兵接待日”改变了什么

■本报特约记者 康克 通讯员 武志远 马原野

记者调查

会上不说会后议论,“牢骚会”为何流行

那是一个周末,第83集团军某旅机动通信营二连指导员赵显双去浴室洗澡,无意中听到这样一段对话——

“上次提的意见估计又没下文了。”端着脸盆从浴室出来,上士李昊悻悻地说,“水不是太热就是太凉,就没有正好的时候。”

他旁边的战士李文海接过话茬说:“老大难、老大难,老大不过问就是难。”随后,几名战士聚在一起七嘴八舌地聊起来……

听到战士私下这样“吐槽”,赵显双心里一沉,打断了这场“牢骚会”:“有意见应该向上反映,这样抱怨有啥用?”

回到营部,赵显双立即与旅机关取得联系,了解意见处理情况。但结果却令人着急——

几周前,上级来营队调研移防新营区后官兵实际生活困难。起初,战士们在问卷调查中提议“将浴室水龙头,换成‘可控温型’水龙头”,经过调研人员几番“加工”,这条建议被修改成“浴室淋浴设备陈旧需调换”上报领导……结果,旅党委认为这条建议并非亟须解决的大问题,也就没有将其摆上议事日程。

这件事让赵显双深受触动,同时也引发了他对基层民主建设现状的反思:一方面基层官兵经常反映“洗澡难”“如厕难”等问题,但这些难题基层管不了、办不成;另一方面官兵们通过打电话、写信等方式向上反映,却迟迟收不到反馈……

“战士们反映的问题,经常会层层‘把关’。”三营上等兵李帅向记者讲述了自己参与问卷调查的经历。

李帅入伍前曾是一名厨师,有过在地方酒店打工的经历。听说机关要组织伙食调查,他特意想好了几条建议。谁知,连长的一番“动员”给他泼了一盆凉水。

“家丑不可外扬,希望大家本着对单位负责的态度认真填写。”琢磨着连长的话,李帅最终决定把真实想法咽进肚里。在填写调查问卷过程中,他紧盯对单位“有利”的选项,手中的笔飞速勾选,不到5分钟就答完了所有选项。

“有些问题只能‘大而化之’。”事后,班长开导李帅,伙食问题反映到机关后,一般情况下都会向基层单位通报,大伙儿还要跟着开各种会进行整顿,反映意见的同志还可能会被扣上“不懂事”“找茬子”的帽子。

民主渠道不畅通,基层的声音不能及时得到回应,表面看似风平浪静,实则早已暗流涌动。

一次,一位集团军领导来该旅蹲点,兴致勃勃地与战士们座谈。休息间隙,有名战士走到领导身边想反映问题,却被连队干部拉了回来。后来,各级领导分别找他谈心,一问得知,他只想对上级反映“连队管理太严,训练压力太大”……

这样的意见,本应由旅党委解决,可为何本级领导听不到?

“与其任由意见满天飞,不如搭好平台敞开来讲。”事后,旅领导分头到基层开展调研,真心实意与官兵面对面交流,摸清了许多实际情况。

很快,旅党委专门商议研究解决民主渠道不畅难题,决定借鉴地方“市长接待日”“书记接待日”的做法,开展“士兵接待日”活动,打通基层与机关的沟通渠道,建立合理的沟通机制——

旅机关代表每月、部门领导每季度、旅党委常委每半年组织一次“士兵接待日”,与基层战士面对面交流,听取他们关于部队建设方方面面的建议,能现场解决的当场定案,一时难以解决的



一月一次的“士兵接待日”活动如期开展,第83集团军某旅领导带领机关人员为基层士兵代表解难释惑……这天的士兵接待室,气氛融洽。 王康摄

指定责任人、限期整改落实。

全旅分营区完善网络信箱、举报电话等渠道,建立“问题直通”渠道,广泛收集官兵意见建议,官兵遇有情况可通过各种渠道向旅领导直接反映问题……很快,诸如“士官家属楼设施不完善、机关办事效率低”等一批问题,得到妥善解决。

打通心中“隔离墙”,用真心换真知

万事开头难。作为反映基层心声、畅通民主渠道的一种方式,“士兵接待日”火了一阵之后,很快就遭遇“寒流”。

“营队自身能解决的问题,我们会尽最大努力去解决,尽量不推给上级机关。”聊起参加“士兵接待日”的场景,机动通信营教导员张皓感慨道:“要求提建议不能说得过火,让领导面子上挂不住,这样的建议还不如不提。”

“当面提意见,心里真没底。”一次,旅里开展“士兵接待日”活动,修理二营中士赵晓光一连提了好几条关于士官家属随军的建议……走出接待室,赵晓光心里直打鼓:万一日后被领导“揪辫子”“秋后算账”可咋办?

基层官兵类似的顾虑还有不少。一些官兵担心“士兵接待日”流于形式,一阵风刮过解决不了实际问题;还有战士担心“祸从口出”,多一事不如少一事,不敢也不愿再提意见。

对此,机关干部也看法不一。旅机关组织干事葛涌泉坦言,任何一项工作的推进都不以个人意志为转移,开展“士兵接待日”活动的效果如何,还有待商榷。

该旅领导了解情况后,专门就“士兵接待日”中的问题,进行深入分析——“嘴上喊、心里怵”的矛盾背后,是政绩观的错位、责任感的缺失,是基层民主建设走深走实的最大阻力。

“发扬民主必须自上而下不断强化,各级领导和机关干部要率先垂范。”交班会上,旅领导就开展“士兵接待日”活动约法“四章”。

一约“笑”,即微笑接待,旅领导机

关参加“士兵接待日”,应态度谦和,减轻官兵心理负担;二约“实”,即务实对待,落实问题整改责任制,主动担当负责到底;三约“宽”,即宽容礼待,对官兵提出的建议要耐心做出解释;四约“公”,即公心相待,对事不对人,不将不满情绪带到活动之外。

“四约”如一缕春风,让“士兵接待日”重新焕发生机。

机动通信二营中士陈鹏飞向记者讲述了自己第一次参加“士兵接待日”的情景。

那天,台上就座的是旅领导,台下坐着的是士兵代表。

“周末法定休息日为两天,但连队周日午休后就收假,这样合适么?”陈鹏飞大胆提出一个在基层“见怪不怪”的问题,引来在场各位士兵代表一阵附和。

原来,该旅为正规部队秩序,要求基层连队“每个周日下午用以打扫卫生”。面对建议,旅领导耐心解释了这项安排的初衷,同时也坦承这是土政策,并当场宣布废止。

看到旅领导处理问题如此果断,原本略显冷清的会场爆发出热烈的掌声。“手机使用审批手续烦琐”“连队电脑配置过低”……一系列问题被抛了出来,旅领导逐一做出解释。

“每一条建议,都是为了把单位建设得更好。”陈鹏飞坦言,旅领导机关真心实意为基层解难,给我们吃了颗干事创业的“定心丸”。

一时间,旅领导面对问题的态度如“风向标”,激发了战士们参与“士兵接待日”活动的积极性,台上主动反映问题的多了,私下“吐槽”的情况少了,越级反映问题的现象逐渐销声匿迹。

服务基层,蹲下的不仅是姿态还有心态

就在旅领导稍感欣慰的同时,一次问卷调查风波把“士兵接待日”推向了风口浪尖。

去年6月,上级机关到该旅调研,其中一个环节是问卷调查。陪同检查的组

织科科长董进华笃信,这种例行问卷调查,过去还从未出现过“意外”情况。

调查结果反馈回来后,着实让人大跌眼镜——在一个题目为“对旅党委有什么意见建议”的调查中,官兵们提出了“机关办事有‘踢皮球’现象”“人员实力、装备型号参数,机关反复要求统计”等10多条意见。

对此,上级机关没有直接批评,但让旅党委抓好整改。旅领导静心反思的同时,官兵也议论纷纷。

这些矛盾应该反映到本级加以解决,为何又回到了越级反映的套路?有的机关干部把矛头对准“士兵接待日”,认为虽然民主渠道畅通了,但官兵反映问题不考虑后果,这样发扬民主“有点过”。

“距离产生美。”有的机关干部认为,机关与基层应该适当保持一定距离,面对面提问题在一定程度上有损机关威信;还有的干部认为,现在战士不好带,喜欢把问题无限放大。

让官兵说话,天不会塌下来。“官兵发牢骚、反映问题,说明我们还没有充分取信于官兵,也说明机关为兵服务做得还不够。”党委会上,该旅领导直抒胸臆,“大家敢于提出建议,这是持续开展‘士兵接待日’活动取得的成效,下步还要继续强化,直至问题清仓见底。”

第二天,旅党委专门邀请基层10余名士兵代表建言献策。这天的“士兵接待日”活动持续了近3个小时,“问题清单”上汇集的数十条问题,成为改进机关作风建设的参考依据。

“服务基层,要向前一步走。”接下来,该旅又对“士兵接待日”制度进行了完善,并建立了配套机制——

把学维权的内容、维权的程序、维权的步骤,与学习政策法规、条令条例一并“捆绑”,引导官兵通过正规渠道表达合理诉求;把战备训练、思想教育、安全管理等研究课题分配到各营连,激发大家主动献策、进行攻关的热情;业务部门人员定期下基层,对口帮助解决矛盾问题;利用强军网等平台,对反映的问题张榜公示,广泛接受群众监督。

那天“士兵接待日”,有官兵反映发放的服装号码不合身。该旅军需营房科科长杨升明马上想办法,安排官兵翌日到仓

库调换。但让杨升明想不通的是,在随后举行的“机关服务满意度测评中”,此项工作仍然打分较低。

带着对“不满意”的困惑,杨升明走进基层参加“士兵接待日”,终于发现问题的症结——由于调号时间过于集中,使仓库被装管员工作量大大增加,官兵们排队等待时间较长,影响了训练生活。

“服务基层,蹲下的不仅是姿态还有心态。”杨升明对此深有感触,作为机关人员,如果学不会换位思考、不设身处地为基层着想,再好的服务也只是“作秀”,服务质量就永远会在低层次徘徊。

那次之后,旅里对机关干部和公勤人员进行教育引导,对各省被装调号时间进行“错峰”分配,每次发放前集中汇总型号,减少被服调换概率……

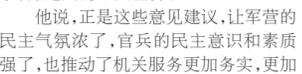
党委机关倾情服务,基层官兵真心点赞。自开展“士兵接待日”以来,该旅共收集解决官兵意见建议数百条,推动一项项务实举措陆续落地,一系列困扰基层多年的“疑难杂症”被逐一清理。

从“遇冷”到“热捧”,如今的“士兵接待日”展现全新面貌——官兵提出的建议中,关于“衣食住行”的少了,聚焦“思谋打仗”的多了,这“一少一多”的变化,反映了基层民主建设能力的提升。

在该旅政委卢飞飞的笔记本上,保留着许多基层战士提出的建议,尽管都已回复和办理,但他还是经常拿出来翻一翻:“每条建议背后,都有一个兵的故事,都是兵的心灵世界。”

他说,正是这些意见建议,让军营的民主气氛浓了,官兵的民主意识和素质强了,也推动了机关服务更加务实,更加深入兵心。

版式设计:梁晨



第486期

有些基层战士有困难、有意见,面上不肯提、不敢提,只会私下“吐槽”。有的官兵甚至认为,征求意见不过是走程序、走过场而已;有的官兵信奉“好人主义”,怕提意见建议得罪上级,认为提意见建议就是“唱反调”,容易招致无端的误解和猜测,倒不如用“不言”代替“直言”,习惯性随声附和,“矮子观戏”人云亦云;还有的官兵对机关不信任,提出的意见建议未被采纳,便认为再提无用,不如等政策规定下来后再说。

种种情况表明,搭建平台,让官兵有地方讲真话、吐真言十分必要。保障民主权利,首先要建立多种渠道实现上通下达,让官兵可以畅所欲言。既要用好传统渠道,如意见箱、网络信箱等,确保官兵遇有难题能够随时下情上达,更要拓展新的渠道,根据新时代基层战士成分结构特点,积极发挥信息网络技术的作用,建好用好微信等新媒体平台,主动让战士参与进来,教育之后提一提、集合讲评问一问、见面闲聊聊一聊,使基层官兵时时处处感到有发表意见的渠道、说话的地方、议事的权利。

每条建议背后,都是兵的心灵世界

每条建议背后,都是兵的心灵世界。那些私底下的“吐槽”,无论是积极、善意的,有真知灼见的,还是消极、不健康的,抑或情况不明产生误会的,都需要善于倾听,或及时吸收、改进工作,或多做解释沟通工作、消除误会。

各级领导干部鼓励讲真话,就得敢于、善于听取真话,要从严格自律做起,真真切切地拿出“听”的诚意,不能心不在焉、敷衍了事,更不能居高临下,习惯于“我说你听”。尤其对那些刺耳的话,要耐心听、真诚地听。

连问必答,连难必解,官兵才会对发表意见充满信心。面对改革,新情况新问题不断涌现,发展中的问题必须用发展的眼光来解决,各级机关要抛弃以往旧有观念陋习,加强和改进作风,牢固树立基层至上理念,把官兵不懂的问题回答好,把官兵反映的问题解决好,坚持把解决官兵反映的问题,作为用好民主渠道的根本出发点和落脚点,自觉摒弃重形式不重效果、重过程不重结果的做法,广泛征求意见建议,倾心倾力解决问题,努力营造“官兵有话愿讲,讲了有回音,讲了有效果”的环境氛围。

锐视点

