



编者按

改进工作作风,方便群众办事,是群众的期盼,也是上级对各级部门的要求。近年来,各级政府部门大力改进机关作风,设立了越来越多的便民服务窗口,大力简化办事程序,为老百姓提供了前所未有的便利。但这项工作决不是一时就能办好的事,近来,我们仍不时收到群众有关办事不便的投诉,说明我们的政府

部门在为民服务的意识上还有待提高,服务的效果离群众的期盼仍存在一定的差距,还有不少问题有待改进。令人高兴的是,许多政府部门能充分正视自己在为民服务上存在的不足和问题,并听取群众意见即时纠正或改进。作风建设永远在路上,优质服务没有终点,只要我们心系群众,就能让群众真正满意。

要让群众办事更方便

收款方式落后 群众缴费麻烦

湖南日报记者 史学慧 欧金玉

近日,澧县有群众反映说,4月初,他因房子过户,需要到县国土资源局缴纳土地出让金以及租赁费4万多元。当时,他携带了银行卡,没想到工作人员说,这里刷不了卡,必须到农村商业银行取现金。他跑到附近农村商业银行的取款机上去取钱,可取款机上当天只能取2万元,还要手续费。最后,他不得不到银行卡所属银行的窗口去排队取款,再拿着一大堆现金回来办手续。来来回回折腾了半天不说,身上携带着巨额现金一路上还让人神经高度紧张,总担心出什么意外。

投诉者对此十分不满:当前社会收付款方式如此发达方便,为什么政府机关不能为百姓着想,采用方便的交款方式呢?

投诉人在投诉直通车网上进行投诉后,澧县国土资源局立即进行了回复。回复称:根据非税收入管理的规定,所有非税收入必须直接缴存在县财政局非税收入汇缴结算专户,该专户是非税收入征收管理局管理的账户。目前,该账户只提供两种缴存方式:一是转账方式,先将资金以转账方式缴存在账户,然后凭收费单位开具的《湖南省非税收入一般缴款书》到澧县财政局国库股确认;二是现金缴存方式,凭收费单位开具的《湖南省非税收入一般缴款书》到银行柜台现金缴纳。县国土资源局解释说,该局作为非税收入执收单位,无权改变非税收入缴存方式,因此,对给人民群众和服务对象带来的诸多不便,只能深表歉意。

在科技高度发展,尤其是金融业高度发展的今天,越来越多的收费单位都开通了便捷的收费方式,多渠道、多方式,更人性化地为服务对象提供便利缴费。为何这里还是这种老套的、麻烦的缴费方式呢?4月20日,记者就此事来到了澧县。该县政务中心和非税收入征收管理局的两位负责同志接受了记者的采访。

两位负责同志告诉记者,接到老百姓的投诉后,他们十分重视,认为老百姓反映的意见是

对的,应当迅速采用便民利民、方便快捷的服务方式。因涉及的部门多,有40多个窗口,他们召集开了协调会,着力研究老百姓缴款难的问题,并对具体操作程序进行了细化。他们已与农村商业银行对接,安装pos系统,并与银行达成减免服务对象交易手续费的协议。目前,还在银联的审批过程中,估计很快就可以安装好。

这个窗口办事效率 太折腾人

编辑同志:

我的教师资格证过关将终于来到了最后一关——教师资格证认定。按照他们的要求,我一一准备好资料,从外地赶到衡阳进行资格认定。结果人家不给办,说我的手续还没到办理时间。当时我去的时候,并没有什么人在窗口办理,对方要我看办理安排的明细。我才发现办理分了时间,如衡阳师范学院是哪几天,师范的是哪几天,往届的哪几天。好吧,那我就按照你们定的时间来办理。结果到了该我们办理的时间,来办理人实在是太多了,我排队取号,对方说得排到一两天后了,而且还只有两个人办理。这样的办事效率太折腾人了。

一名教师

记者追踪:

此事在投诉直通车刊登后,得到了衡阳市教育局教育行政审批科高度重视,立即开展了调查处理。该局于3月份在衡阳教育信息网上发布了《2018年衡阳市中小学教师资格认定有关事项的公告》,随后省教育厅也发布了补充公告,公告中对师范类及非师范类教师资格认定办理的时间都作了具体说明,严格遵照教师资格证认定公告公布的时间执行。

此次政务中心教育局窗口接受非师范类教师资格认定办理达600多次,非师范类学生的办理认定时间为4月9日—4月20日,由于许多外地学生都利用清明节假后的工作日来办理现场认证,所以在4月9日至4月10日出现了几百人扎堆办理认定的现象,截止到4月11日下午,政务中心教育局窗口就已办理了450多次的教师资格认定手续。

由于现场认证,工作人员需要上网核查前来办理认定手续同志的毕业证、教育技能

合格证、教育学心理学考试合格证、普通话等级证等几项证件,如果遇到核查办理佐证材料缺失的同志还要向其解释说明并提供处理办法,所以有时会出现办理单个教师资格认定时间超过5分钟的情况。

4月10日,市教育局从实际情况出发,积极响应市民反映和需求,已在认定窗口增派了人手并延长了办理时间。

湖南日报记者 欧金玉

呼吁更方便快捷的 检疫服务

编辑同志:

我们是怀化市鹤城区一家养殖企业,向外销售优质牛肉。但食品药品监督管理执法部门要我们提供牛肉《动物检疫合格证明》。我们去鹤城区动物卫生监督部门申请检疫并要求开证明,但动物卫生监督部门负责人解释:鹤城区没有指定屠宰场,现在全区不提供检疫。没有《动物检疫合格证明》,我们的产品无法正常销售,我们到底该怎么办?

李向

记者追踪:

近日,记者致电怀化市鹤城区畜牧水产局,一名工作人员回复说,该区城郊有一家定点屠宰场,在那儿宰杀后就可以提供检疫合格证明。

但投诉企业认为自己的牛养在大山里,并不是大批量屠宰,去定点屠宰场不太现实,他们盼望有关部门提供更便民的检疫服务。

如今不少地方农民大力发展养殖产业,但其产品外销中检疫确实成了问题,场地分散,无法集中屠宰,销售模式多样,检疫服务需要更多进村入户,但不少地方检疫没有适应形势的发展。如何为消费者食品安全把关?如何为企业提供合格证明?人们呼吁检疫部门能更好地提供检疫服务,指导农户树立检疫风险意识,在生产、加工出口农产品的全过程做好科学有效的防疫措施,将检疫风险降到最低,同时让服务更快更便民,让“数据多跑腿、农民少跑路”,实现报检、现场查验、出证无缝衔接,方便农产品合法销售。

湖南日报记者 欧金玉

易地搬迁房施工马虎令人忧

衡山有关部门督促整改

编辑同志:

我家在衡山县新桥镇查泉村,去年国家的扶贫政策让我及我的家人内心充满感恩。国家帮我家建的房子去年年底前差不多建成了,厨房卫生间都铺了瓷砖。但房子很多地方施工真的很马虎:如地板涂了薄薄的一层水泥,也没放卵石,地上全是灰,根本不能扫地。我们当时提出了,但是施工方根本不愿意和我们商量。今年我们又跟施工单位商量,可不可以重新弄一下,可他们不同意,只是在上边又涂了一层水泥,我不知道这样的地能踩几年。而且还不止我家是这样,有的人家里这个地方高,那个地方低,两个房间门与地板隔了差不多10厘米,厨房的窗户与墙壁间的缝隙差不多有5厘米。

国家花钱帮贫困户修建房屋本是好事,可为何操作中就不能将好事做好呢?

李民

记者追踪:

4月10日,衡山县新桥镇政府就此回复说,4月8日下午,县易地搬迁联席会议领导小组成员单位发改、住建、设计、城投和监理单位及新桥镇相关负责人进村对该村19户易地搬迁户全面开展复查。经核查,村民反映的问题确有部分属实,刘惠连户、屈爱辉户的卧室和大厅地面因装饰工程施工人员赶工期、程序操作不当等原

因,造成地面水泥浆定型不到位情况。屈爱辉户厨房铝合金窗户装饰工程中局部因未完成施工,尚留有施工缝隙。其他均符合操作规程和施工质量要求。

该县易地搬迁工作正处于基础设施完善阶段,还没有开展检查验收。3月22日,新桥镇易地搬迁工作领导小组已经就日常检查中发现的尚未完善的附属工程督促了施工单位,要求迅速整改。3月23日起施工单位就作了整改安排,当前正在进行当中。整改路线是从查泉村由村里到村外,4月7日进驻屈爱辉家整改地面,有的农户整改尚在施工准备阶段。

根据现场勘查,县发改、质监、设计部门、监理单位与镇领导小组依规确定了整改方案,当场交办给施工单位,并与涉及到的两户搬迁户反馈了意见:对于地面因未保养维护好造成起沙的问题,将地面破除,重新按施工规程灌注混凝土,并保养维护好。对于铝合金窗户有施工间隙问题,整合其他装饰工程统一检查,按图施工,收好施工缝。整改工作可在15个工作日内全面完成,并报相关职能部门检查验收。

易地搬迁是脱贫攻坚的重要举措,是一项德政工程。呼吁有关部门加强监督,严把施工规程关和质量关,把实事办好,好事办到。

湖南日报记者 欧金玉

汝城县机动车检测中心乱收费

编辑同志:

本人系长沙市一单位小车司机,现服务于单位在广东韶关的一工程项目,我驾驶的汽车是2014年3月27日(行驶证上车辆注册时间)由单位购买,今年3月又到了该车的年检时间。省外车辆年检比较麻烦,3月28日我便开车到距100公里左右的郴州市汝城县去进行车辆年检。根据公安部和国家质检总局于2014年4月29日联合下发的《关于加强和改进机动车检验工作的意见》,非营运轿车等车辆6年内免于上线检测,新政已于2014年9月1日开始施行,我的车应该符合免于上线检测的条件。但我到汝城后先后咨询了该县车辆管理所及豪兴机动车检测中心,都异口同声说单位车要上线检测,我无可奈何,没办法,只好按他们的要求,洗车、拓印、上线检测,又

被迫花钱按照其提出的检测出来的所谓问题维修。同样这台车2016年3月在云南省的寻甸县进行年检时就没有上线检测,只报了有关资料审核。为何汝城却要如此乱来,希望政府有关部门好好管一管。

张理

记者追踪:

4月16日,投诉人告诉记者,此投诉在《投诉直通车》刊登后,引起了有关部门的关注。该县车管所警察找到他,退回了检测中心违规检测乱收的400多元费用,并表达了歉意。投诉人感谢媒体的舆论监督。

汝城县机动车检测中心为何如此乱收费,是不懂业务,还是故意乱作为,有关部门应举一反三,一查到底。

湖南日报记者 欧金玉

新墙镇中心小学就餐条件太差

编辑同志:

岳阳县新墙镇中心小学食堂环境让人寒心,一年级小孩子吃饭的场景看到了让人心疼,食堂没有一张桌椅,孩子们全部蹲着吃饭,下雨天,地上一片狼藉。现在一些村级学校都不至于这么差的现状。开学时候家长多次反映,学校都是一堆借口搪塞。

一家长

记者追踪:

4月13日,岳阳县新墙镇中心小学对此回复:学校食堂建于1995年,食堂面积较小,随着新墙镇集镇建设发展,现学校人数已达

1141人,在校就餐人数近千。学校为满足学生就餐需求,实行从低到高年级分3批次开餐。根据教学课程设置,一、二年级学生11:10开中餐,三、四年级学生11:30开中餐,五、六年级学生11:50开中餐,由班主任和值班老师认真组织,以确保学生就餐秩序和安全。原有学生就餐桌椅大多是学生使用过的木制课桌椅,不利于摆放,本周日学校将3月份订制的60套全新餐桌椅安装到位,以解决暂时困难。为更好地改善学生就餐环境,学校拟新建能容纳2000学生的后勤服务中心,此项目正在申报之中。

湖南日报记者 田燕

谭家冲自来水氨氮超标无法用

城步有关部门正采取措施应对

编辑同志:

城步茅坪镇长乐村谭家冲的自来水目前已经不适合饮用,自来水中氨氮超标,影响到谭家冲500多人的身体健康,且有段时间内的自来水中含有动物排泄物,从外观上看也不能饮用。谭家冲现有500余人,大部分青壮年外出务工,家里留下的基本是老人和小孩,长期饮用被污染的水,势必会影响到老人和儿童的身体。恳请政府有关部门尽快解决谭家冲村民的饮水问题。

一村民

记者追踪:

4月12日,记者从城步苗族自治县土桥农场管理区了解到,经过县环保局采样监测,发现谭家冲的自来水氨氮超标。4月11日县政府组织环保、畜牧、水利相关负

责人及茅坪镇、土桥农场管理区党委负责人和长乐村村民代表到饮用水水源现场办公,实地查看后,即时召开协调会议,作出以下处理意见:饮用水源两家养殖场不得扩大规模,已生产的逐步减少养殖规模,并且按县环保部门要求进行整改,限期整改到位,防止继续污染水源。如果企业不按该要求执行,将采取强制措施关闭两家养殖场。为降低水源氨氮超标,采取应急措施,由县水利局负责水源设备,净化水质,要求在20天内完成。设备安装期间,采取过渡措施,长乐村村民生活用水费用按每户2元每天的标准,由两家企业各出资3000元,共计6000元,于4月11日晚交付茅坪镇长乐村村委会。由该村从4月12日起,取清洁水运送到户。

湖南日报记者 田燕

回龙寺松毛虫爆发求支援

编辑同志:

新宁县回龙寺镇井山村出现大量松毛虫,有些甚至攻占了村民家门。今年进入春季,回龙寺的松毛虫爆发潮似乎比以往更猛烈,不但树木上到处是松毛虫,很多松毛虫掉落在村民家门口,路上,到处都是,危害太大,家里都是老人小孩。请求政府支援洒药灭虫。

吕先生

记者追踪:

新宁县林业局回复称,县林业局在年初工作会上将回龙寺、清江桥、马头桥、高桥、崑山、金石、万塘7个乡镇作为今年马

尾松毛虫测报防治重点乡镇,要求这几个乡镇的林业站测报员加强各自负责区域内的马尾松毛虫监测,一旦发现虫情有成灾隐患,各林业站将派专人到现场指导防治工作,如面积较大,林业站会请示政府进行飞行,争取在最佳防治时间对其进行防治。3月10日,已发布了2018年1号林业有害生物警示通报。目前,回龙寺镇林业站工作人员正在对马尾松毛虫虫源地进行人工烟雾机防治。另外根据国务院办公厅《关于进一步加强林业有害生物防治工作的意见》,松毛虫害发生后,各林木经营户也要做好防治工作,林业局也会积极防治。

湖南日报记者 田燕

《两个部门“招架”办事群众为难》一文后续——

投诉个案问题解决 部门关系仍需理顺

完税证明外其他资料都齐全。市不动产登记中心主任温小新先后与地税局分管领导及征收科科长衔接,几轮沟通下来,税务部门同意接受开发商依法申请纳税。4月16日下午当事人依法面签后缴纳税收,按程序向市不动产登记中心申请办理转移登记。截至4月17日上午,此文中的开发商已经办理了3户类似手续。

据了解,2015年11月全国全面推行不动产登记统一登记改革,这项工作简政放权、转变职能、方便群众的一项重大改革举措。2017年永州的此项工作在全省排名靠后,房产、国土

两部门职能划转整合及数据移交推送工作都处在滞后状态,如何进一步整合职能,推进改革更彻底更完善,一直是永州市委市政府思考的问题。今年3月底,在国土部门多次调研汇报下,永州市政府编委会研究同意,参照怀化市的做法,将属于房产部门的房产交易备案职能整合到不动产登记中心,从根本上理顺体制,解决群众办证“两头跑”“多次跑”的问题。

人们期待措施早日落地。

湖南日报记者 欧金玉 史学慧



图片说事 交通标示牌设置互相矛盾

近日,长沙市湘江北路银盆岭大桥北段,灯杆高处的交通指示牌指示此处可以在路中间掉头行驶(大图)。实际上这里路中间被一道矮护栏隔离,前方指示牌指示禁止掉头。希望有关部门重视,以免误导驾驶员。

湖南日报记者 田超 摄

呼吁建议 五羊坪村民盼望用电有保障

编辑同志:

多年以来,桃江县大栗港镇五羊坪村曹家坪等4个村民小组100多户居民共用一台变压器。现在农民生活条件越来越好,家家户用电器设备大都置办齐全,一到夏、冬两季,电压负荷过大,变压器难以承受,导致跳闸、电器带不动,家中电饭煲煮饭都难熟,村民都望电而叹。

电力保障民生,电力促进民生。电力的不足,导致村民处处受限,变压器,变的不是电压,变的是农民的基本生活保障。五羊坪村四个村民小组的人民对美好生活的向往,希望从改变电压开始。呼吁桃江县电力部门着眼民生,

对变压器进行升级,改善村民的用电条件。

一村民

日前,桃江县供电公司就此回复说,该公司对村民诉求很重视,第一时间派工作人员与用户取得了联系。经调查,用户在大栗港镇五羊坪村曹家坪2台区供电,该台区现有1台变压器投运,台区共计120户居民。根据该公司2018年农网改造计划,五羊坪村在2018年有网改项目,计划新增3台变压器,届时将通过调整台区负荷等方式改善该区域低电压状况。

湖南日报记者 欧金玉

报道追踪

4月13日,湖南日报刊发《两个部门“招架”办事群众为难》一文,反映永州市房产局和不动产登记中心相关职能未理顺,导致百姓办事难。报道引起了有关部门的重视,正找准症结着手解决问题。

4月13日晚上及14日下午,永州市国土资源局连续组织召开两次专题会议,安排部署相关工作,破解此文中介证的瓶颈。按《不动产登记暂行条例》规定:不动产登记登记可以凭用户申请、完税证明、原不动产权证等相关资料进行受理。投诉办证难的开发商除了没有

微言微语

·新里小区亟需成立业主委员会

新里小区是长沙市最早的经济适用房小区,小区有3300多户。交房之初,开发商指定了一家好管家物业公司。从2002年开始业主就和物业之间磕磕碰碰,现在大部分业主都希望更换物业公司,但必须成立业主委员会。有部分业主也向新里社区、雨花亭街道提交了成立业主委员会的申请。但是一直没有得到社区、街道的支持及回复。小区长达16年之久没有业主委员会,为了搞好小区的管理,避免激化社会矛盾,希望街道、社区尽快支持小区成立业主委员会。

·衡阳非法石材加工厂暗藏小区

衡阳市蒸湘区采鹰岭永吉小区暗藏非法石材加工厂,居民多次向当地有关部门投诉,都是无果而终。目前该石材加工厂已经破坏小区道路,私自建造水井,破坏小区地质结构;用于石材加工的污水直接排入到小区排水沟,污染环境,堵塞排污口;电缆搭接混乱,存在安全隐患;原材料放在小区里面,占用消防通道,坍塌有可能危及儿童生命。请求有关部门及时取缔该石材加工作坊。

·牌楼村吃水用电困难

常德市许家桥牌楼村,地处常德与桃源交界中心地带,大部分都是留守儿童和老年人,长期吃水用电困难。现在吃水还是村民自己在山上挖的,因山林被承包户挖掉了原有的树木,造成现在一下雨,我们饮用的水源就成了泥浆水,用水困难。用电则是连饭都煮不熟,天天吃夹生的饭,给村民的生活造成极大的不便。