

# 任你门前排长龙 半闭窗口就不开

## ——公共服务“半扇门”现象调查

### ■特别关注

机场、车站安检口，旅客排成长队；医院挂号口、取药口，患者、家属摩肩接踵；银行网点窗口、水电气交费口，市民排队翘首……在“放管服”改革大力推行的当下，与“马上就办”“只跑一次”等政府办事方式相比，一些公共服务行业却“风光依旧”：“开半扇门、关半扇门”，开一半窗口，关一半窗口，让前来办事的群众止步于“一米线”前。

### “半扇门”外 一米之距“热煞心”

晚上12点，东部省会城市一家儿科医院内，就诊患者已排到400多位，候诊大厅挤满了患儿和家长，但医院只有2名夜班医生接诊，不少就诊通道并未开启。虽然每隔三五分钟就叫一个号，但后续赶来的患儿和家长使得候诊队伍不断加长。

正在排队的患儿家长王林，多次在夜间带孩子来这里看病。“排两三个小时的队，打完针就清晨四五点了。”他说，看病几分钟，排队两小时，反差太大。孩子一发烧、腹泻，家长难免心急，家长和医护人员争吵的情形时有发生。

一边是群众排长队，一边是服务能力闲置，群众办事被挡在“一米线”外。记者调查发现，在一些大中城市，公立医院、水电燃气公司、火车站、大银行等身负公共服务职责的窗口，“开半扇门、关半扇门”现象普遍存在。

在北京某高铁站一进站口，春运前夕的候车乘客挤满了隔离栏列成的“九曲十八弯”，等待安检队长中的旅客熙熙攘攘。而旁边封闭的安检通道上，两台安检设备闲置。人流队伍日渐拥挤，有旅客因为等待不及，急于进站，与安检人员发生争执。

在淄博市一家通信营业厅，记者看到，5个普通服务窗口只开放了3个。记者领取一张服务凭条，上面显示前面有19人正在等候。1个多小时的等待后，2个没打开的窗口始终紧闭。随着前来办理业务的市民越来越多，大厅等候区变得人满为患。

更让办事群众不满的是，一些窗口明明有工作人员，却用“暂停服务”将排队等候办事的群众晾在一边。东部某省会城市市民朱女士告诉记者，前不久，自己去自来水公司交费，服务大厅4个窗口只开了1个，2个窗口后面明明坐着人，却不开放。她上前询问，被对方告知“暂时有事，去旁边窗口交费”，结果足足等了40分钟。

### 只顾自家降成本 却把成本转嫁到群众身上

明明有足够的服务能力，为何一些公共服务机构只开“半扇门”而任由群众排长队？记者采访了解到，多数公共服务机构的窗口总数是基于最大业务量规划，具体打开多少需要根据办事群众的人数进行调整。但一些服务机构出于成本等因素考虑，没有及时调整，造成“顾客盈门”的现象。

一名在火车站负责安检的工作人员坦言，火车站的安检通道只有春运等客流高峰

期才会“开足马力”，平时“按需开启”。他说，国内不少火车站已将安检业务外包，开一个安检通道就得增加五六名工作人员，承包公司为节约成本会尽量少开安检通道。

医院等机构同样着重考虑成本等因素。有医院急诊科工作人员告诉记者，后半夜无人就诊的情况时有发生，所以医院安排急诊医生数量较少。如果哪天患者突然较多，就很可能出现排长队的现象。

在智能化时代，一些城市的铁路和高速交通、医疗、水、电、暖气、手机话费等领域的交费业务，已可通过支付宝等软件实现，无需群众专门跑腿。然而，仍有一些地方的公共服务机构逆流而动，客观上加大了群众的办事成本。

如一些城市的燃气公司近年推行“插卡”式燃气表，客户交费大多需要前往服务网点排队等待。有业内人士透露，使用“插卡”式燃气表之后，能将“后付费”变成“预付费”，企业财务成本明显降低，但用户服务改善不大。

公共服务窗口“半扇门”导致的效率低下、群众强烈不满等问题，曾引发一些主管部门的关注。银行、医院、铁路等行业主管部门曾出台规范性或引导性文件，但落实的效果与公众期待相去较远。

中国质量协会2017年6月发布的一份调查报告显示，银行营业厅排队等候时间长是近几年客户反映比较集中和突出的问题。在北京、上海、深圳等13个样本城市，问题并未得到有效解决，仍是目前营业厅服

务的最大痛点，各银行表现普遍不佳。

### 引入竞争 提速公共服务改革

公共服务行业关系百姓日常生活，关乎群众对美好生活的获得感。随着全面深化改革的推进，市场经济体制的完善，越来越多的公共服务面向社会开放。在市场大潮中，这些部门应接受群众更高标准的检验。

党的十九大报告提出，“完善公共服务体系，保障群众基本生活，不断满足人民日益增长的美好生活需要。”一些专家认为，当下社会公共服务部门更应紧密结合供给侧结构性改革，以群众更美好的生活需要为导向，更好地为群众提供公共服务。

武汉大学城市安全与社会管理研究中心副主任尚重生等专家表示，社会公共服务部门应当从源头进行改革，树立以市场为导向的改革方向，才能提高服务水平。

“不能完全寄望于这些部门的‘自我革命’来改善服务质量，还必须来自外界的压力。”尚重生建议，政府部门应当创造条件引入竞争机制和淘汰机制，打破少数垄断和地方保护，在市场竞争中让服务意识落后、服务质量低下的公共服务机构主动转



在火车站安检口，排起的长龙和闲置的安检通道形成鲜明对比。

型，满足群众需求。

同时，政府也应提高对公益类窗口机构的监督水平。国家行政学院教授竹立家说，公共服务窗口的服务质量如何，政府部门作为社会服务购买者、委托人和监管主体，必须进行严格监督，解决群众深恶痛绝的作风问题。

专家认为，随着政府机构改革和简政放权的继续深化，将有越来越多的面向公众的职能由政府购买社会服务的方式实现。只有加快改革进程，真正完全打开“一扇门”，才能让群众感受到优质公共服务的“一片天”。 □余孝忠 席敏 陈灏 邵鲁文

# 让职工文化走进高雅艺术的殿堂

## ——观2018陕西省职工群众新春合唱音乐会有感

3月25日，由省总工会主办，省合唱协会承办的“唱响新时代，迈向新征程”2018陕西省职工群众新春合唱音乐会在西安人民剧院举行。来自全省14家合唱团1000多名演员参加演出。这是陕西省总工会为繁荣职工文化不断丰富和满足广大职工群众对精神文化生活的美好向往，充分展示全省工人阶级唱响新时代，迈向新征程的时代风采，秉承“职工文化群众化，群众文化精品化”理念的一次尝试。这是陕西合唱艺术最高水准的一场音乐盛宴。

西安人民剧院，以其悠久的历史和中西合璧的建筑风格成为西安这个城市的文化符号。国内外重要艺术团体来陕演出，都在这里举行，它是西北乃至全国很有影响的文化殿堂。省总工会将合唱音乐会安排在这里举行，就是要让职工群众文化走进高雅艺术的文化殿堂。

参加演出的14家合唱团，有西北大学、西北农林科技大学、长安大学等大学合唱团，有长安八音合唱团、西安人民剧院合唱团等专业合唱团，还有陕西知音合唱团、西安学友合唱团等群众自发组建的合唱团，还有测绘局、西电集团等企业组建的职工合唱团。这是专



业性和工会组织群众性相结合的一场高标准的音乐会。国家一级指挥刘希秋、焦望曾、张进军等陕西音乐界顶尖级人物的参加，注定使这场合唱音乐会代表了陕西最高水平。

7时整，演出正式开始，1000多人的剧场座无虚席，诺大的剧场鸦雀无声。第一个出场的是西北大学现代学院老教授合唱团。75人的合唱团，男教授白衬衣、红领结，虽然白发苍苍，但精神矍铄；女教授一袭花圆领深蓝拖地长裙，显得端庄妩媚。一曲《红旗颂》，将合唱艺术的魅力展现无余，不时赢得

台下阵阵掌声。演唱会上，14个合唱队轮流登场，每个队演唱两首歌曲。曲目有大家熟悉的《跑马溜溜的山上》《茉莉花》《远方的客人请你留下来》等歌曲，也有《再别康桥》《美丽的南海》《父亲的草原母亲的河》等新创作的歌曲。

七八十人的合唱队在演唱中，时而低沉，似语凝咽浅吟低唱；时而悠扬，似天籁之音直穿云霄；时而激昂，像大潮奔涌而来，一浪高过一浪；时而舒缓，像大潮退去，渐渐归于平静。演员们以独特的音乐形式表现出作品的内涵，台下

1000多名观众静静地聆听，尽情享受音乐之美。当美妙旋律描绘的意境或者表达的情感引起观众共鸣时，观众席上就会爆发出雷鸣般的掌声。每一首歌曲，都是发自演员心灵深处的慨叹，阵阵掌声表达了人们对高雅艺术的追求和渴望，代表着职工群众对精神文化生活的美好向往。

合唱艺术是声乐艺术的一部分，和其他声乐艺术形式相比具有音域宽广、力度更大、气息可以无限长、音色更加丰富多彩的特点。由于多声部的原因，使其更富于旋律美、节奏美、复调美、和声美。观众在观看演出时，无时无刻不被其表现的内容和情感所感染，心灵被唤起共鸣，思想得到升华。合唱艺术以其独特的艺术表现力，和近乎完美的协调、统一、和谐的天籁之音，陶冶和净化人们的灵魂。

合唱艺术是众多合唱队员之间互相配合相互协作的一种集体活动，合唱中的高度协调、协和统一能使人们增进和谐的团队精神，有助于培养集体主义观，激发爱国主义热情，有利于和谐社会的构建。同时合唱艺术有参与人数多、排练时间长的特点，有利于提高职工的音乐素养，陶冶情操。 □本报记者 宫西峰

### ◆周末评论

## 基层「神仙打架」的闹剧何以终结

“神仙打架”的低级错误不是早该避免吗？职能部门在实际工作中不是本该同心协力、协同推进吗？

烧饼是各地干部群众的家常美食，但如果基层治理“翻”起了“烧饼”，就让人实在吃不消了。《半月谈》杂志近日报道，一些多部门交叉施政的领域存在决策“翻烧饼”现象。部门之间“神仙打架”，基层成了“角力场”，让基层干部做工作左右为难，基层群众利益受到严重损害。

报道提到一个令人痛心的案例：中部一农业大县规划了一个“农光互补”的光伏农业一体化项目，能够带来多赢，乡镇很快建起来了，一切符合预期。可当收益即将装进群众腰包时，县国土部门称该项目建在了基本农田上，必须限期整改。乡镇干部尽管很委屈——当初反复征求了上级意见，但不得不得陆陆续续拆掉。此情此景，让人想起一句俗话“崽卖爷田不心疼”。可悲的是，类似现象绝非孤例。

规定或决策“神仙打架”，“土”政策与惠民互斥为“矛”“盾”，结果是，乡镇干部遭罪，基层民众遭殃，这样的乱象究竟有多少，实难统计。但可确定，这种现象有百弊而无一利，且不说造成巨大的经济损失，政府公信力也会流失。

“神仙打架，凡人受伤”，板子应该打在谁身上？以上文提到的“农光互补”项目为例，县国土部门称大棚项目建在基本农田上，是破坏耕地保护“红线”的行为，绝非故意找茬，而是持之有据。如果他们容忍这种行为，则涉嫌不作为。因此，上头“神仙打架”，下头“左右挨骂”，谁都委屈，谁都振振有词，谁都可以找到推卸责任的借口，只留下缺乏话语权的民众为此埋单。

何以破解“神仙打架”？相关人士开出了药方：法规要理清，权责要对等。换言之，一方面应该进一步规范政策、法规的制定流程，把依法行政落到实处。另一方面需建立科学的问责机制，让政策制定者和执行者权责对等，从制度上强化部门联动的责任和意识。对症下药，方能药到病除，遵循这样的“药方”之道，方可规避类似的打架现象。

问题是，“神仙打架”的低级错误不是早该避免吗？职能部门在实际工作中不是本该同心协力、协同推进吗？当前，协同治理已是热词。比如，中央深改小组会议曾强调：“注重系统性、整体性、协同性是全面深化改革的内在要求，也是推进改革的重要方法，改革越深入，越要注重协同。”改革如此，其他工作也应如此。

有学者研究发现，协同工作也是国际惯例，其直接目标即消解部门分割的碎片化管理困境，通过组织重构、预算整合、政策目标分享、信息共享等途径，来提高公共决策的质量。因信息不畅、各自为政而导致资源浪费、公帑靡费，实在让人痛惜。

其实，像基层中“农光互补”项目被拆的悲剧，完全可以避免。按照《国务院关于加强市县依法行政的决定》规定，市县依法行政决策应增强透明度和公众参与度，还应进行合法性审查，坚持集体决定，以及建立实施情况后评价制度。哪怕在项目动工前，当地国土部门能够介入，也能减少无谓损失了。

有权必有责，有责要担当，失责必追究。去年中央印发的《中国共产党工作机关条例（试行）》明确规定：“凡属本机关重大事项，应当按照集体领导、民主集中、个别酝酿、会议决定的原则，由领导班子集体研究决定。领导班子成员应当根据集体决定和分工，勇于担当，敢于负责，切实履行职责。”对重大事项的决策，一般应当经过调查研究、征求意见、专业评估、合法性审查和集体讨论决定等程序。“无论党的机关还是政府部门，都有责任恪尽职守，真正为民众福祉着想，而不是让人背锅或当甩手掌柜。”

俗话说：“互相补台，好戏连台；互相拆台，一起垮台。”事关公共利益，职能部门多一些补台意识，少一些拆台思维，将协同治理落实到位，势必能在最大程度上减少“神仙打架”现象。心往一处想，智往一处谋，劲往一处使，既有政绩，带来“存在感”，又让民众受益，赢得好评，何乐而不为？ □王石川

# 一路春光 西安有这些踏青好去处

寒冬消逝，煦日如约而至。一颗想出去玩的心是否跟着复苏？毕竟春季最不该浪费的就是阳光、风景。正是与家人踏青赏春的大好时节，哪里好玩？哪里景美？笔者带您畅游西安城区四个最美的踏青圣地。



### 城市“绿肺”大明宫

春天到了，万物复苏。在大明宫

国家遗址公园，迎春花早已吹响报春的号角，一丛丛金黄色的迎春花在不知不觉悄然开放，吐露出朵朵嫩黄的小花，仿佛向人们诉说着春天的消息。在遗址公园里，前来游玩的市民和游客，不但可以感受到春的气息，还可以畅享天然氧吧。

对于风筝爱好者来说，空旷的场地是最佳选择。在这里，不仅可以充分利用园区空旷的有利环境，奔跑嬉戏，感受无阻碍放飞，还可以观赏大明宫的建筑群胜景。



### 春柳拂堤醉灞湖

灞湖是西安最大的湿地公园，

水面浩淼、植被丰富、空气清新，常有白鹭展翅、水鸟掠波，是难得的野趣体验地。走在湿地公园的绿荫小道上，瞬间就融入大自然的怀抱。嫩嫩的枝芽，蓝蓝的天空都是大自然给我们的恩赐。

在灞湖国家湿地公园，水草鸟岛连成一幅美景，它的面积是大明宫的两倍，无论是人工建设还是整体规划，都让人眼前一亮。



### 吟风划船汉城湖

汉城湖是西安仅次于南湖的第

二大人工湖。汉城湖景区由七个功能分区组成，分别为：封禅天下、霸城溢彩、汉桥水镇、角楼叠翠、御景覆叠、流光伴晚和安门盛世。

除此之外，还可以乘观光车游览风景区，沿途设立了多处乘车站点，让西汉的烟尘、东汉的风洗去现实生活中的疲倦，承载着梦想穿梭于曲折蜿蜒的林间小道，静听着与千年前没有丝毫差异的风声鸟语，柳暗花明，低头望去，一幅优美画卷尽收眼底。



### 曲江最美“后花园”

作为西安的“后花园”，曲江无疑

是市区踏青首选地。北广场的音乐喷泉、芙蓉园的唐韵水景、唐城墙公园的诗情绿意、千亩南湖的激浪流波……不仅环境好，关键吃喝玩乐选择多。

春色满园关不住，最是芙蓉四月天。漫步在古色古香的大唐芙蓉园中，抬眼间尽是牡丹与红墙黛瓦的融合，分分钟让你徜徉在历史与花儿的海洋中。如果等不住牡丹花开，三月下旬，一簇簇樱花，令人目不暇接，顷刻间就能感受春日里的浪漫。 □刘畅