

一项举措 民声更加通达
多些辛苦 部分干部“不适”

长沙5000多名官员 联系电话公布之后……



核心提示

□新华社记者 苏晓洲

去年年底至今年2月初，长沙市以登报、上网等方式，相继公开了5268名官员包括手机、办公电话等在内的联系方式。长沙希望通过这一举措，促进官员迈出“全心全意为人民服务”、甘当“公仆”的一大步。

一个多月来，很多官员落实践行，许多人深感接电话通达了民声，但也有人表现出种种“不适应”，或虚与委蛇、或在群众打来电话时“躲猫猫”，引发了社会一些质疑。

长沙市纪委日前颁行具体办法，以处分、问责等手段监督官员通过电话密切联系广大群众。



绘图 焦雅琦

1 5000多名官员的电话登报、上网

去年12月30日，长沙市民一打开《长沙晚报》，就发现报纸有7个整版刊登着长沙市各区县(市)100多个单位1000余名领导干部和民情联络员的姓名职务、岗位分工、办公地点、办公电话和手机号码。

报纸明示手机号码为相关官员本人“常用手机”，办公地点具体到了

门牌号码和房号。旋即，长沙市各区县(市)先后公开了各个部门和乡镇(街道)负责人的联系方式，实现了市、县、乡三级联动公开。至今年2月初，长沙共公开了5268名领导干部联系方式。

长沙市群众工作办负责人陈艳告诉记者，公布领导干部联系电话，

是长沙市委、市政府为拓宽民意表达和公共服务信息渠道的一项重要政务改革措施，意在督促干部“与群众恳谈对话，为群众排忧解难”，做好群众工作和创新社会管理，要达到群众和官员之间“认得上门，找得到人、办得好事、解得了难、交得上心”的实效。

4 纪委出新规给官员“加压”

针对探索中发现问题，春节过后，长沙市纪委于2月9日出台了管理监督暂行办法。

长沙市在进一步规范电话公开原则、程序、内容、方式、渠道的同时，还作出很多硬性规定：一是领导干部和民情联络员电话一般情况下不能随意变更。如变更须报市委群工办审批、备案，经批准变更后10个工作日内要通过规定的公开渠道向社会公示。二是公开的干部电话须确保工作日工作时间内联系畅通，方便群众及时反映问题。三是领导干部接听群众来电要耐心细致、边听边记，及时解答和回复。即使是非自身分管工作，也要做好解释说明并引导、帮助群众反映诉求。四是因工作原因不能及时接听电话，必须回复信息或事后即时回电。

长沙市纪委明确，官员电话长期无人接听或呼叫不通、长时间非本人接听、接听电话敷衍或者态度恶劣遭群众投诉的，市委群工办将予以查处。对群众反映问题不及时处理造成重大影响、酿成群体性事件等恶劣后果的，将被列入行政问责范畴追究当事人责任。

纪委出台文件给干部加压，长沙市民中围绕如何用好“电话公开”这一渠道也有很多思考。一些长沙市民投书媒体说，一项新制度在实施过程中，市民应该逐渐学会“适应”和运用，如应该信任党委和政府，少打些试探性的电话，要给真正反映困难和问题留出空间，不应该缠着不放。渠道多了，通道畅了，还应该学会正确选择责任部门和官员反映诉求，不能盲目乱打……

长沙市信访局一位官员指出，电话公开这一执政改革，未来还将在监督、规范上不断完善。

2 电话公开打破了“信息不对称”

目前，绝大多数地方向群众公布政府机构联系方式，多数只涉及接待部门、信访部门，顶多公布地方党委、政府和各区县(市)委、政府官员姓名、单位24小时值班电话及供水、电力、燃气等十多个“便民服务电话”。在此背景下，一些领导干部办公电话特别是手机号码，成了某些单位的“秘密”，一些干部也养成了“电话隐形”的习惯，对不熟悉或者不想接的电话，一般不接。

长沙公开电话号码，情况到底会

怎样?对照报纸和网站，记者以市民身份打了几个电话核实，发现电话那头确实是相关官员自己在接听。

长沙市政府副秘书长、市食安委主任黄吉邦认为，公开电话号码很有必要。

黄吉邦介绍，春节期间，一位素不相识的食品经营户打电话给自己，说市食安委有个“干部”以帮经营户评优为先为由，吃拿卡要。黄吉邦闻讯，马上安排调查，结果发现是有人冒牌欺诈经营户。旋即，公安机

关介入，问题迎刃而解。“不公开电话，这种‘信息不对称’造成侵害群众利益、败坏政府形象的行为，我们可能长期都发现不了。”黄吉邦深有感触地说。

在长沙市核心城区天心区，天心区区委新闻发言人龚承平说，在市里公布区领导电话号码的基础上，天心区还公布了297名领导干部联系方式。一个多月来，很多有困难、疑问的群众通过拨打相关领导干部电话反映情况。

3 干、群都有“不适应”表现

长沙公布电话号码，是开执政风气之先的探索。但有心人“测试”发现，少数官员不接电话，还有人以“忙不过来”或者“正在开会”为由挂断电话，事后也未见电话回复。在公布的电话号码中，还存在停机、关机或者空号、错号现象。相关情况被披露后，有观点质疑长沙市这项举措有作秀之嫌。而这种现象的存在，非但影响联系群众的效果，还可能对政府公信力造成伤害。

记者在采访时，还有官员反映，自从公开电话号码后，有些群众反映情况的方式令人哭笑不得。长沙一位区县负责人告诉记者，当地有位居民违章搭建棚子，占了公共通道。对此，执法部门予以依法拆除。但此人找到这位负责人电话后，连续数天，每天从凌晨到深夜拨打30次左右，什么政策解释都不听，就是要补偿。长沙还有官员说，公开电话号码后，推销电话、各种拉关系走后门的电话

纷至沓来。一些官员认为，公布电话确实方便了群众，但让干部多了不少辛苦。

还有人认为，长沙市推行的电话号码公开举措，虽然公布了监督举报电话，但尚需细化管理监督办法。否则，相关领导干部不肯在繁忙的公务中停下来接听群众来电，能不能耐心倾听百姓的各种心声，会不会妥善处理群众的每一个合理诉求，主要靠自律。