

特别关注

东部战区陆军某旅机关持续改进服务基层工作作风——

不仅“马上办”，更要“办到位”

■石芝鹏 皇甫少阳 本报记者 向黎鸣

“到机关办事，不用为到处‘找水喝’而发愁了！”近日，东部战区陆军某旅修理营文书刘进到机关办事期间，用机关楼公共区域放置的饮水机喝到热水，连连感慨。

刘进坦言，此前，他经常到旅机关办事，有时候等待时间较长，与机关人员沟通交流多，会口干舌燥。但当时机关楼没有公用的饮水机，他常常要到各科室“找水喝”，十分不便。

前不久，机关赴基层现场办公时，有官兵把这件事提了出来。数天后，刘进再次来到机关楼时发现，机关各楼层均放置了饮水机、饮水杯，并在部分地方设置了可供官兵临时休息的座椅。“对于能立即解决的难题，不仅‘马上办’，更要‘办到位’，体现了机关为兵

服务的务实作风。”该旅领导说，旅队虽然一直强调加大为兵服务力度，明确及时解难要求，但此前发生的两段经历让他们认识到，仅仅“马上办”还不够。

去年，一个连队反映，饭堂的室外洗碗池没有遮雨篷，雨雪天洗刷餐具很不方便。此事反映到机关后，机关人员当天就实地查看，制订整改计划。然而，由于后续审批流程繁琐、经办人员休假等原因，遮雨篷拖了很久才建好。另一次，有官兵反映，营区缺少一块能踢足球的场地，官兵课余时间比较单调。机关了解需求后，很快开辟了足球场。然而，场地设置后，座椅等配套设施没有及时跟上，导致官兵活动体验不佳。

“两件事实都是马上就办，但都没

有及时办到位，归根结底还是机关主动服务意识不够强、作风不够实。”交班会上，旅领导针对此类问题深入剖析。大家感到，为基层办实事不能仅仅停留在“马上办”“办过了”，还要多问一问办得怎么样，有没有及时“办到位”，否则就会导致基层官兵不满意，机关费力不讨好。

很快，旅党委研究决定健全完善“提报诉求、受理建档、跟踪解难、监督问效、反馈问效”为兵服务机制，着力纠治机关在服务基层中办事拖拉、虎头蛇尾等问题；印制“基层办事指南”，开通解难纾困热线电话，优化办事流程，提高办事效率；定期组织机关基层双向讲评会、官兵满意度调查等，根据基层评价反馈，改进机关服务质量；采取传帮带、学习交流等形式，加强年轻机关干

部培养，提高服务能力，等等。

如今，该旅机关各部门都为需要解决的问题建立起详细台账，每周交班会通报解难进展，请基层官兵监督反馈整改情况，这些务实举措较好打通了服务基层“最后一公里”。一次，某连官兵发现修理车间卷帘门损坏，便及时上报了情况。机关相关部门人员了解情况后，承诺限期解决，但时限过了，问题仍未得到完全解决。交班会上，旅领导责令相关部门负责人当场作出检讨，明确责任人，限期尽快解决并接受基层评议。

新举措带来新气象。开通校车接送军娃上学、组建医疗小分队去基层巡诊、完善公寓房配套设施……今年以来，一系列基层急难愁盼问题得到解决，该旅官兵练兵备战热情持续高涨。

短评

把好事办好、实事办实、难事办妥

■罗光

能承诺“马上办”，也制订了“解难清单”，但个别部门在具体落实过程中还是存在拖延迟滞、“打太极”等现象，导致工作落实起来虎头蛇尾、雷声大雨点小，不仅没变成暖心事，反而成了基层官兵的闹心事。

办实事不只是“办了就好”，还要看办的效率、办的结果，要看官兵的满意度。各级领导和机关干部要摆正位置、端正态度，牢固树立基层至上、士兵第一的理念，真正把好事办好、实事办实、难事办妥。同时，还要建立完善奖惩评

价机制，给办事不实者“亮黄牌”，让办事得力者“得奖牌”，倒逼各级干部甩开膀子、迈开步子、扑下身子，帮基层解决真问题、真解决问题，把机关的“解难清单”变为基层的“满意清单”，切实提高官兵的满意度获得感。

基层有来信，回复‘不过夜’

第八十二集团军某旅用好‘首长信箱’提升服务基层效率——

■本报特约通讯员

姚欣彤

通讯员

桑宇豪

“对官兵的留言来信，我们要认真记录答复……”这天上午，第82集团军某旅机关干事李月点击鼠标，在旅强军网“首长信箱”后台逐一记录官兵问题，并将首长回信及时答复给来信官兵。

“首长信箱”就像一道桥梁，畅通了党委与基层的交流。李月介绍，几年前，机关为方便收集官兵意见建议、拓宽了解基层渠道，在旅强军网开通了“首长信箱”板块。可开通之初，由于功能相对单一、机制不够健全，加上宣传不到位、官兵有顾虑等因素，很少收到基层来信。

后来，旅队为提高为基层解难质效，成立了机关服务基层的“保障工作室”，建立营区直通车、开通服务电话热线等。“保障工作室”成立后不久，组织了一场官兵恳谈会。会上，官兵如实说出了对“首长信箱”的意见：“大家对使用‘首长信箱’流程不清楚，不敢轻易尝试，怕说错话”“基层强军网电脑数量较少，大家只能利用周末时间轮流使用”“有时反映情况后石沉大海，得不到及时回复”“有的答复比较含糊，模棱两可”……

旅党委对此高度重视，深入调研后，他们很快拿出整改措施：进一步结合上级要求推进强军网进班排工作，为基层配好设施设备，打破硬件条件制约；把“首长信箱”使用流程下发到班排，并在网页端通知栏公示，帮助官兵打消顾虑，有话就说。在“首长信箱”管理方面，他们指定负责问题记录和回信的人员，规定了回信时限；明确由旅党委成员带领机关营以上干部，每天及时解答和处理信箱问题，做到“基层有来信，回复‘不过夜’”；建立跟踪问效与定期回访机制，及时掌握基层官兵满意度。

有段时间，官兵子女的入学问题反馈较为集中。“多亏了‘首长信箱’！我按照网页流程指引，很快完成了孩子上学问题的反馈，没想到很快就收到了答复，既回应了我的诉求，告知了相关政策规定和解决办法，后续又通过电话与我取得联系，协助我妥善解决了孩子上学的难题！”该旅某连一级上士陈宁感

慨地说道。

“知兵所难，解兵所忧，把官兵的心上事当作上心事，才能赢得兵心。”该旅领导表示，下一步，他们会继续完善拓展“首长信箱”功能作用，不断提升服务基层效率。

空军航空兵某团优化工作质效评定流程——

既看结果 也重过程

■本报记者 胡立轩 通讯员 张云帆

记者探究

前不久，一场高级军士晋衔暨“强军工匠”颁奖仪式在空军航空兵某团礼堂举行。今年参评获评“强军工匠”人员名单公示后，有官兵发现，之前顺利评上“强军工匠”的某班班长这次没能成功获评。

记者找到张班长时，他正就业务难点和战友进行讨论。“对我而言，这是一种鞭策和督促，警示我摒弃‘躺平’心态。”谈及这次没能成功获评，张班长有些惭愧。

原来此前，张班长所在机务中队高级军士较少，之前成功获评“强军工匠”后，他又很快顺利晋升为三级军士长。算了算自己的经历和荣誉，张班长产生了一些自满情绪，觉得现在的“老本”够用了，可以不用那么拼，适当“歇歇脚”“松口气”了。

“前期拼命干，后期吃‘老本’，这类现象在高级军士中并非个例。”该团政治工作处领导说，为纠治问题，他们从制度机制入手，对工作质效评定进行优化，如实客观反映每名官兵的现实表现。比如这次“强军工匠”参评评优工作，团队首次拟定考核标准，将工作态度、骨干作用等因素纳入考核范围。张班长正是由于一个时期工作态度不积极、骨干作用发挥不明显而落选。

“既看结果，也重过程。”记者了解到，该团通过细化7类38项评定规则，将过程评价与结果评价有机结合起来。

就拿这次获评上“强军工匠”的机务某中队二级上士欧海峰来说，他是所在机务大队最年轻的机械技师，虽然业务能力较强，但资历较浅，自己觉得还需更多磨砺，这次参评就当“绿叶”。

可他所在中队党支部却感到，落实结果过程双导向工作质效评定，不能只盯着年龄、资历，而是重在看工作实绩、

工作作风。研究讨论中，大家根据欧海峰现实表现作出评价：“欧海峰是飞机维修专业直招入伍，理论水平较强，先后发表过8篇故障分析文章并考取高级技能等级，在同龄人中优势较大”“先后带教4名新兵成为单位业务骨干，感召带动作用发挥明显”“不仅个人素质较强，管理能力也不错，放单半年后，他负责的机组成长最快、变化最大”……

中队党支部不仅横向考量了欧海峰与其他战友的业务成绩，还纵向对比了他们的成长轨迹和未来发展趋势，决定推荐上报欧海峰，他也最终获评“强军工匠”。

“通过建立标准明确、体系完善的科学质效评定机制，能进一步提升部队抓建的內动力。”该团领导告诉记者，近年来，他们坚持结果过程双导向，梳理破解了制约基层建设发展的多个难题，20余名官兵获二等功以上荣誉，单位全面建设、人才培养等方面迈上新台阶。

有话想说，给我E-mail

投稿请登录强军网
解放军报投稿平台

闪耀演兵场

近日，空军航空兵某旅开展飞行训练，有效提升飞行员实战本领。

右图：双机升空。

下图：双机滑出。

付 敢摄

第78集团军某旅某连发挥官兵作用创新教育形式——

“云端”课堂开眼界

■张明岳 本报特约通讯员 王麒淼

新闻前哨

“战友们，我现在位于沂蒙革命老区，这里是沂蒙精神的发源地……”近日，正在家休假的第78集团军某旅某连班长袁亭来到沂蒙红色革命景区参观。这次参观，他有一项特殊任务：视频连线单位官兵，为大家进行一次“云端”直播授课。

该连指导员韩武奇说，这是连队党支部为丰富教育形式作出的有益探索。

连队组织教育时，有战士反馈：教育形式比较单一、案例与实际贴得不紧、有些要点讲得不透……一次课后，韩武奇发现战士小王的教育笔记本上只有寥寥几行，便通过聊天了解相关情况。小王坦言，教育课上讲来跑去就是那些内容，感觉值得记的新内容并不多。

聊天中，小王结合经历说起了自己的想法：“我入伍前喜欢旅行，还做过旅

游博主，入伍后身份和职责不同了，不能再像以前那样来一场‘说走就走的旅行’。可我有想法，如今视频技术方便快捷，咱们连官兵来自全国各地，能不能用这种形式多带大家到自己的家乡见学，开开眼界呢？”

从官兵的意见建议中，连队党支部受到启发。前段时间，老家在临沂的班长袁亭即将休假。党支部便征求袁亭意见，是否能利用家乡红色教育资源为战友进行一次“云端”授课。

既能带家人出门游玩，又能顺便为连队战友介绍家乡的红色故事，袁亭欣然受领任务。在党支部指导下，他在休假返乡前，在严守保密纪律的基础上，精心拟订了一份授课提纲。

授课当天，见有现场连线内容，年轻官兵表现出很大兴趣。袁亭一边带大家“云游”沂蒙山区壮美景色，一边向战友讲述沂蒙山区的红色革命故事。在孟良崗战役旧址前，他与大家重温烽火岁月，缅怀先烈丰功伟绩。

身临其境见到历史实景，大家学

习积极性非常高。互动环节，上等兵张宇鹏问：“班长，如今的沂蒙山区有哪些新变化呢？”袁亭向大家介绍：“今天的沂蒙山区人民传承沂蒙精神，革命老区老百姓的日子越过越红火……”

连线结束，韩武奇趁热打铁，组织了一次以“家乡发展新变化”为主题的讨论。副班长梁斌等踊跃发言，真情讲述自己家乡的发展变化。这堂教育课，大家普遍表示印象深刻、受益匪浅。

如今，该旅积极探索教育新模式，常态化开展“云端”授课，根据官兵个人意愿，整理其家乡所在地信息和周边红色教育资源，结合官兵休假计划，适时组织直播授课。此外，他们还利用驻地周边优质资源，组织官兵走出去见学。

教育形式不断优化创新，有效提升了教育质效。在最近一次该旅官兵思想政治教育质效问卷调查中，官兵满意率又有提升，还贡献了不少更好开展工作的“金点子”。

