持续深化政治整训·军营新风

从“二楼”到“一楼”——

服务阵地前移记

■信息支援报记者 高 铭 本报特约记者 邢云龙

“以前来机关办事，有时候需要跑楼上楼下好几个办公室，门牌认不全，门也不敢随便敲。现在好了，服务办公室就设置在机关楼一楼门厅的拐角处，走进服务办公室，就有工作人员专门接待引领，办事又快又省心！”近日，在信息支援部队某旅机关“一站式服务办公室”办完补办证件事宜后，中士刘磊竖起了大拇指。

事实上，“一站式服务办公室”设立之初，它的位置原本在机关办公楼二层。运行一段时间后，旅领导发现了一个耐人寻味的细节：不少战士上到二楼，看到办公室里参谋、干事们接打电话、处理文电的忙碌身影，便悄悄退了回去。

“总觉得会给人家添麻烦，不好意思张口。”某连上等兵张信在一次座谈会上道出了心里话。

这句话深深触动了旅党委一班人。在随后的恳谈会上，他们剖析了这个现象：服务窗口设置在二楼，看似官兵只需爬一层楼，实际上他们却要翻过一座“心墙”。官兵心里有顾虑，说明服务还没有真正沉到底。

“持续深化政治整训，就是要纠治这种服务‘温差’。”该旅党委果断决策：把服务阵地再前移！

他们腾退、改造了机关大楼一楼房间，并在房间外墙上挂起醒目的“招牌”。同时，他们还特意在大门入口、楼道转角等位置设置“一站式服务办公室”指引标识。当官兵沿着指引标识踏进服务办公室，他们第一眼看到的就是笑脸相迎的工作人员。

阵地前移只是第一步，关键的是要让官兵“愿意来、放心来”。旅里同时配套推出三项措施：一是实行“首接负责制”，这意味着第一个负责接待的工作人员必须全程跟踪到底，不得推诿转办；二是实行“限时办结机制”，这要求工作人员对于官兵反馈的一般事项，必须在受理后5个工作日内予以办结，复杂事项必须在受理后5个工作日内予以答复，同时定期反馈事项办理进度；三是开通24小时服务热线，保证官兵可以随时电话咨询、预约办理事项。

再次走进“一站式服务办公室”，只见等候区摆上了沙发、茶几、饮水机，书报架上摆放着最新的政策汇编，来办事的官兵可以在等候区坐下喝杯水、翻翻资料，让等待的时间不再难熬。

“以前是硬着头皮进来，现在是路过都想进来坐坐。”某连二级上士李桦说，有一次，他只想进来咨询一个政策问题，但值班人员不仅耐心解答，还主动帮他打印了相关材料，“那种被重视的感觉，特别好。”

翻开服务办公室的《服务值班日志》，记者看到，大到跨部门协调事项，小到申领教育笔记本，每一件事项都被认真记录、跟踪、回访。从最初的“门可罗雀”到如今的“络绎不绝”，“一站式服务办公室”运行以来，好口碑在官兵之间悄然生成。

“服务阵地下沉一层楼，更要落到官兵‘心坎’上。”该旅领导说，“只有基层官兵真正感受到被尊重、被重视，组织的凝聚力才会真正强起来。”

第一现场

编辑：为什么把“一站式服务办公室”作为政治整训的一个抓手？“一站式服务办公室”解决了哪些深层次问题？

政委：政治整训不能停留在口号上，必须落实到官兵的获得感上。调研发现，基层抱怨机关的原因，往往不是机关“态度不好”，而是机关办事“流程繁琐”“效率太低”。这背后的“梗阻”问题，是科室之间没有良好的协同机制。“一站式服务”的实质，是促进部门协同，通过优化流程释放基层精力。

本版编辑对话信息支援部队某旅政委——

服务『一站式』为兵『零距离』

编辑：从目前运行情况看，“一站式服务办公室”的业务量似乎还不算多。您怎么看待这个“冷热不均”的现状？

政委：坦率地讲，这确实是目前存在的问题。服务办公室设立之初，聚焦的是基层中“不会办、不好办”的跨部门协调事项，但运行一段时间后发现，不少官兵对“一站式服务办公室”的办理事项和办事流程还不了解。这说明我们对服务办公室的宣传推广力度还不够，办公室的服务触角还有盲区。下一步，我们要做好两件事：一是加大宣传力度，把服务办公室的服务指南下发到班排，让大家知道有困难找“一站式服务办公室”；二是办公室工作人员主动下沉，每周至少与基层营连沟通对接一次，变“坐等上门”为“主动问需”。

编辑：如何确保“一站式服务办公室”强调的“一站式”服务不是一阵短暂的风？对于“一站式服务办公室”的发展，单位下一步有什么打算？

政委：确保长期稳定提供“一站式”服务，我们首先靠制度形成闭环，依托“首问负责、限时办结、跟踪回访”这3个硬杠杠，保证官兵在服务办公室办理之事得到妥善解决。其次，我们每月分析诉求数据，梳理其中出现的高频问题，总结归纳共性问题的解决方法，确保同类问题不再出现。下一步，我们准备加强服务办公室“线上服务大厅”建设，让“数据多跑路、官兵少跑腿”。

编辑连线

办公室变成“连心桥”

■信息支援报记者 马 璟 高 铭 本报特约记者 邢云龙

纵深视线

从“现场跑腿”到“远程代办”——

“距离不是问题，用心才是关键”

前不久，远在数千公里外执行任务的信息支援部队某旅工程师闫龙，突然接到上级机关的电话：个人档案在审查时被反馈材料缺失，涉及入党情况的关键佐证材料不齐全，要求他限时核实整改。

听到这个消息，闫龙焦急万分——自己常年在外执行任务，当年给他办理入党手续的老单位几经转隶，一些当时负责办理手续的经办人也大多离开了部队，从何补起、找谁核实，他心里一点底都没有。更让他感到焦急的是，任务一线正吃紧，他根本脱不开身。

随后，他试着拨通了“一站式服务办公室”的热线电话。

电话那头，正在值班的旅机关邓干事详细记录情况，立即启动“跨域帮办”应急流程，主动对接上级档案审查部门，逐条核实补办缺失材料的具体要求和补办时限，辗转联系闫龙当年的入党介绍人和所在党组织负责人，和他们逐一核实情况，并规范翔实撰写证明材料，同时协调原党组织关系所在单位出具情况说明，远程指导闫龙填写相关申请表格，最终将所有补办材料汇总成册。经组织程序审核认定后，这些材料完整归入个人档案。

整个过程中，服务办公室的同志跑机关、找旧档、寻证人，多方奔波协调沟通，而闫龙始终没有离开任务一线一步。短短数天时间，档案问题就得到了解决，压在闫龙心头的石头终于落了地。“人在外头，事有人办。这种被兜底的感觉，真好！”闫龙在电话回访中说。

这种转变，正是该部持续深化政治整训，进一步改进工作作风，更好发挥机关服务基层作用的生动一幕。该部领导介绍，年初以来，他们坚持整合资源，打破部门壁垒和业务切割，加强机关各部门之间的协调联动和信息共享，成立“一站式服务办公室”。服务办公室由参谋部、政治工作部、保障部机关3个部门各派一名工作人员同时值班，定期组织人员轮换，把“被动坐等上门”变为“主动靠前帮办”，真正让官兵感受到组织的温暖。

“一站式服务办公室”运行之初，主要解决的是机关院内官兵办事难的问题。但旅党委很快意识到，真正的“老大难”问题，常发生在那些远离机关的分散点位。

该旅点多线长面广，最远的营区距离机关数百公里。有时，官兵为了盖个章、交份材料，往往要在路上耗费一两天时间。遇上任务繁忙期，想让他们来回奔波办理事项，这根本不现实。

为此，他们推出“远程代办”机制，明确可以远程办理的三类事项：一是对于材料类事项，官兵通过办公网提交电子版材料，经工作人员审核后可以直接办理；二是对于咨询类事项，官兵可拨通热线电话，工作人员即时解疑答惑；三是对于协调类事项，“一站式服务办公室”代为沟通相关部门后，向官兵反馈办事结果。

服务办公室还建立了“代办台账”，台账实时更新每个事项的办事进度，官兵可同时通过电话查询办事进度。

“距离不是问题，用心才是关键。”

图①：“一站式服务办公室”值班员正在接听官兵来访电话。

图②：“一站式服务办公室”值班员杨明（左一）为来访官兵解答疑惑。

本报特约记者 邢云龙摄

该旅领导在“一站式服务办公室”讲评中说，“服务基层不能因为路远就打折扣，越偏远越要主动靠上去。”

从“多头跑办”到“一窗通办”——

“让服务基层这条路越走越宽、越走越暖”

基层难题往往牵涉多个部门，一旦部门之间协调不畅，就会耽误问题解决进度。“一站式服务办公室”的核心功能之一，就是充当“总协调人”，让复杂事项只进一个门、只找一个人。

前不久，该旅某连一批无法使用的打印机、传真机等涉密载体需要报废。这件事看起来不大，却横跨3个部门：固定资产核销归口战勤计划科，涉密载体销毁归口部队管理科，存储模块拆除又需要协调维修中心帮助。

此前，负责此项工作的杨班长跑了3次机关。第一次，战勤计划科反馈：“设备中的涉密模块需要单独处理，不能带着存储部件进入报废环节。”第二次，负责涉密载体管理的部队管理科反馈：“模块可以销毁，但必须由专业维修人员拆除，不能整机移交。”第三次，杨班长联系到维修保障单位，被告知需要凭任务单和审批手续才能协助拆除。

每个环节的要求都合规合理，可凑在一起，却成了一道需要跨部门协调的难题。无奈之下，杨班长找到了“一站式服务办公室”。工作人员了解情况后，指定联络员孙干事全程跟办这件事。

孙干事没有让杨班长再跑腿，而是把涉及的业务科室相关负责人请到服务办公室，现场召开协调会。

“今天把人请齐了，一次性把流程理清楚。”孙干事开门见山。会上，3个科室当场梳理出最优流程：部队管理科牵头办理、维修中心协调专业力量拆除涉密存储部件，而后交部队管理科办理涉密载体销毁登记，最后交战勤计划科办理资产核销。3个科室干部现场明确了各自的办理时限。

“这种跨科室的‘硬骨头’，基层根本啃不动。有了专人帮我们协调，负担一下子就轻了。”该连指导员感慨道。

此外，为规范复杂事项办理，“一站式服务办公室”建立了“三专”工作机制：一是专门台账，对涉及多部门的事项进行单独登记和重点标注；二是专人跟踪，针对不同事项指定专门的联络员全程负责；三是专项反馈，办理结果及时通报当事官兵及其所在单位。

“一站式服务不是终点，而是起点。”该旅领导告诉记者，“我们要做的，就是让服务基层这条路越走越宽、越走越暖。”

从“跟进到底”到“分析破题”——

“不能只当‘救急队’，还得把‘解题图’画好”

“事情办完了，账可不能就这么销了。”整理《服务值班日志》时，“一站式服务办公室”负责人彭干事发现，不少受理事项虽然办结，但很多问题其实“长得很像”——不清楚政策、不熟悉流程、材料准备不齐全。对于同一类事项，不同的人反复来问。

“不能只当‘救急队’，还得把‘解题图’画好。”该旅领导介绍，他们定期归类、分析、整理受理事项，对照最新政策编写下发《答疑解难情况汇编》。该汇编涵盖士兵考学、家属随军、住房申请等多个官兵关心的热门问题，汇编中整理的每个问题旁边，同时标注着简明清晰的解答和办理流程。

为提升服务质效，该旅将汇编的电子版上传至强军网公告栏，纸质版下发至基层各单位，组织营连主官对汇编进行宣讲解答。当官兵遇到同类型的问题时，只需要翻翻情况汇编就能轻松应对，不需要再去跑窗口了。“以前问个政策都要托人打听，越问越糊涂。现在自己就能从汇编中查依据、找案例，心里有底了，办事不慌了。”某连二级上士李超说。

按照问题类型和涉及群体不同，服务办公室还对受理数据进行系统分类。摊开数据，规律一目了然：涉及官兵家属的急难愁盼问题占比不小；子女入学、家属随军、来队住房……件件牵动着官兵的心。

“坐在窗口等，只能解决找上门的问题，还有很多家属没有说出自己的难处。”最终，该旅基层建设领导小组达成共识：要把官兵家里的挠头事摸清楚，把服务再往前送一步。

这个想法很快得到旅党委支持。很快，一场别开生面的“为基层办实事”恳谈会将官兵和家属代表一起请进了会场。

“公寓住房的污水管道破损，存在一定安全隐患……”“家属来队住房的基础设施老旧严重，需要尽快跟进维修……”家属们你一言我一语，把平日里的难处一件件摆上了台面。

恳谈会结束后，机关趁热打铁，把现场收集的问题整理形成问题清单，明确责任科室及其解决时限，以“清单式管理、挂账式销号”的方式推进落实。其中涉及跨部门协调的事项，由“一站式服务办公室”统一兜底、全程跟踪，确保问题清零见底，而不是“记在本上、停在嘴上”。

船的力量在帆上，人的力量在心上。从闭环办好一件事，到系统破解一类事，再到恳谈会温暖一片心——服务办公室的服务触角一步步延伸，真正暖到了官兵的心坎上。该旅领导介绍，随着一站式服务机制不断完善，与之前相比，官兵对机关的信任度有了明显提升，练兵备战的劲头也更足了。

第1986期

拖了10年的揪心事解决了

■二级上士 吕壮壮

亲历者说

“钱到账了！”那天下午体能训练刚结束，我打开手机，就收到了父亲发的一条信息。看着屏幕里的文字，我愣在原地好几秒，赶紧把电话拨回去，听筒里传来父亲哽咽的声音：“娃，那6万块钱，部队帮咱要回来了……”攥着手机，我的泪水在眼眶里打转，“10年了，这块压在心底的石头，终于被搬开了。”

10年前，老家一块宅基地被重新规划，开发商承诺给我家置换一套新房，但需要我们补一部分差价。父母东拼西凑，凑齐了6万元差价。然而谁能想到，开发商资金链断了，房子盖了一半就停工，那6万元钱也全打了水漂。后来的几年，我们一家人像无头苍蝇一样到处跑、到处碰壁，一直租房子住。

当兵之后，这件事仍然一直压在我心头，我夜里经常失眠。指导员看出我有心事，仔细询问我的情况，把这件事报给了上级。

让我没想到的是，很快，机关保卫科孙干事接手了我的事。后来，他带着厚厚一沓材料，找到我老家的人武部等相关部门，向工作人员说明情况。

反复协调论证后，他建议我家走法律途径，起诉开发商。最终，打了大半年官司，我们胜诉了，那6万块钱打到了父亲的银行卡上。这几年，我从绝望一点点走向希望，而孙干事的所作所为，让我真切感受到了什么是“基层至上、士兵第一”。

前不久，父亲专门做了一面锦旗送到我们单位机关，锦旗上面写着：排忧解难情深似海、为兵服务无微不至。如今训练场上，我感觉浑身都是劲儿，再不用分心琢磨家里的事了。

（高铭、本报特约记者邢云龙整理）