

铜梁区以“逗硬”考核促干部作风转变、持续优化服务——

“红黑榜”下 办事大厅悄悄变化的背后

□本报记者 陈国栋

为群众、企业办事耐心细致，主动开展延时服务……

近段时间，在铜梁区市民服务和营商环境促进中心办事大厅，一场与擦亮服务形象、提高服务质量、提升服务效率有关的变化正悄然发生。

这些变化，源于该中心正在推行的“红黑榜”考核制度：群众满意度高，每季度积分排名前四位的入驻单位，在大厅上“红榜”表扬；违反规章制度多，每季度积分位列最后一名的入驻单位，在大厅上“黑榜”批评。

“红黑榜”下，被通报批评的单位知“耻”而后勇，拿出具体措施加以整改；没上“黑榜”的单位，举一反三对照检查，大力开展服务下基层活动……

作为中组部平时考核的直接联系点，铜梁区用“辣味”的硬规矩，让干部动起来、干起来，激发起全区干部干事创业的精气神。

从“黑榜”到“红榜” 立下摘帽“军令状”，窗口工作人员主动开展延时服务

“总算松了一口气。不过大家千万别掉以轻心，必须拿出百分之百的精神状态，为企业和群众服务好。”

10月中旬，铜梁区应急管理局召开了一次干部职工大会。这次会议，氛围轻松，让人扬眉吐气——

区应急局入驻区市民服务和营商环境促进中心的办事窗口表现优异，帮助该局所在的“无差别综合窗口”摘掉二季度“黑榜”，区应急局荣登第三季度“红榜”。

今年初，该中心推出积分制+“红黑榜”管理制度，对各窗口围绕服务形象、服务行为、服务质量、工作纪律进行考核打分。每季度积分排名前四位的入驻单位，以“红榜”在墙上通报表扬；每季度排名最后一位的入驻单位，以“黑榜”在墙上通报批评。

第二季度，因为窗口工作人员着装不规范、迟到早退、群众投诉多等原因，区应急局所在的“无差别综合窗口”上了“黑榜”。

“虽然没具体点名，但我们知道里面包含了区应急局。”区应急局副局长龙云兵说，这件事在单位的一次会议上被通报出来后，不仅仅是窗口工作人员，机关的干部职工都深受触动。为了扭转这一局面，局党委要求各个业务板块进行梳理，全面树立良好形象。

龙云兵还向局党委立下“军令状”——争取早日摘掉“黑榜”帽子，登上“红榜”。

区应急局负责人约谈派出的窗口工作人员，要求落实责任，并对其进行业务培训；与中心保持密切沟通，针对存在的问题彻底整改。和区应急局一同上“黑榜”的另外11个单位，也暗自加油，努力作出改变。

区市民服务和营商环境促进中心党组书记、主任唐娟说，第二季度的“红黑榜”公布后，第三季度，综合窗口没人迟到早退，过去个别不参加周一晨迎礼仪培训的情况也再没出现了。

她说，表现尤为突出的是来自区应急局的工作人员张志会。50岁的张志会遵守各项规定，中心早上8点20分开门，7点半以前她就会到岗做准备；下午5点半下班，她常常等到6点半才走，“直到最后一个群众办完手续，满意离去，她才下班。”

唐娟说，作为综合窗口工作人员，张志会平常主要办理应急、市场监管、卫生健康等部门的行政许可事项。“在她空闲的时候，还主动兼职做义务引导员，帮前来办事的群众指路。群众纷纷为她点赞。”

几个月下来，区应急局打了一个“翻身仗”，摘掉了“黑榜”帽子。

“群众的口碑就是最好的评价。我们还要好好保持这个状态。”龙云兵说。

“黑榜”升级 实名通报

“坐不住”“争口气”，“互联网+督查”办结时间大幅缩短

在第三季度的“黑榜”上，区生态环境局“榜上有名”。

这是铜梁区市民服务和营商环境促进中心推出的“红黑榜”升级版——实名



铜梁区市民服务和营商环境促进中心办事大厅墙上挂出的“红黑榜”。(铜梁区委组织部供图)



群众在办事大厅办理各项手续。记者 陈国栋 摄/视觉重庆



企业服务专员到生产现场了解企业需求。(铜梁区委组织部供图)

通报表现不好的单位。

区生态环境局副局长周永强说，得知单位上“黑榜”的消息后，自己硬着头皮向局党组书记、局长报告了这件事，并主动深刻检讨。

“全局上下都坐不住了。”在群众办事密集的服务大厅被上墙通报批评，该局干部职工特别是领导班子压力不小。

压力来自方方面面：上级领导提出批评；铜梁不大，出门到处碰到熟人，提起这个事情很尴尬；中午休息时间，31个单位入驻中心的工作人员常常会在“红黑榜”下停留……

“被通报批评，我们心服口服。”周永强说，据他核实，上“黑榜”主要是因为窗口工作人员存在未履行请假手续，对办事群众和企业解释工作不到位等情况。

“要争口气。如果第四季度我们单位还在‘黑榜’上，从分管领导到科室再到窗口，相关人员的年度考核全部不合格。”区生态环境局党组决定“动真格”。

不仅如此，该局还把这个问题作为单位主题教育的反面典型，纳入整改整治事项，举一反三杜绝类似情况发生。

区生态环境局设在中心的窗口，位于大厅二楼一个角落，有三名工作人员。从被通报开始，这三名员工就成为局领导重点关注的对象。只要有时间或者顺路，局领导都要去窗口看一看，了解情况。

与此同时，该局还推出一系列便民利民措施，更好服务群众。如窗口推行建设项目环境影响评价审批事项线上全程网办、不见面无纸化审批，线下容缺受理，提前办理、提前审批、提前获得审批结果，实现“最多跑一次”。

特别是在办理“群众投诉”事项上，区生态环境局采取首问责任制，接到投诉立即赶赴现场先行处理，再协同相关职能部门后续处理，将“互联网+督查”平均办结时长从7.5天压缩至3.8天。

11月17日，记者看到，通过整改提高办事效率，在10月铜梁区“互联网+督查”排位中，区生态环境局位列全区第一。

“上‘黑榜’对我们的工作是一次有力鞭策。”周永强说，第四季度，区生态环境局在办事大厅的目标有三个：一是让群

众、企业满意，二是摘掉“黑榜”，三是力争冲进“红榜”。

“红黑榜”出台背后 “面对的都是熟人熟事，起初内心也有过挣扎”

为何要推行“红黑榜”制度？铜梁区市民服务和营商环境促进中心党组书记、主任唐娟说，过去对窗口的考核都是各单位自己进行，因中心对窗口缺乏约束力，一些窗口工作人员对中心的各项制度，常常执行不到位。

2021年以来，办事大厅工作人员因服务态度差、未一次性告知等情况引发群众投诉31次。“今年初，窗口人员服务意识不强被区委巡察组列为重点问题督促整改。”她说。

为抓好整改，今年初，区委组织部把对窗口的考核权下放给该中心。中心党组经过反复研究，决定采取逗硬的方式，督促各窗口单位提高服务意识、优化服务质量。

“我与很多单位负责人都很熟悉，都是熟人熟事，把哪个单位上了‘黑榜’，面上都有点过不去。”唐娟说，“起初，内心还是挺挣扎的。”

所以，第一季度、第二季度的“黑榜”，都是用的模糊语言——工程建设领域窗口、无差别综合窗口，没有点名具体单位。

“虽然此后大厅里的情况有所改观，服务质量、服务态度比过去也有了进步。但我们发现，对‘红黑榜’考核，仍有个别单位不以为然，整改不紧不慢，变化不明显……”曾经在纪检监察系统工作多年的唐娟，决定不来的虚的，以实名方式通报办事不力的单位。

第三季度，当区生态环境局被放进“黑榜”时，各窗口一下“炸开了锅”。各单位对自己的窗口及时发出工作提醒，要求严格纪律，全力做好服务工作；各窗口工作人员，面貌焕然一新，拿出最好的状态服务办事企业和群众。

办事大厅里的逗硬考核，不仅仅让窗

口服务变好了，有关单位机关干部也积极行动起来：区民政局带着高拍仪和打印机，下乡为农村群众补办身份证；区司法局到基层开展法治宣传……

“我们这样做，目的不是为了谁上‘黑榜’，而是为了优化服务，促进营商环境持续向好。”唐娟表示，接下来，将进一步优化考核指标体系，“如果大家都做到很好，也有可能出现‘黑榜’空缺的情况。”

“红黑榜”考核效应将放大 发挥考核指挥棒作用，激励干部担当作为

铜梁区是中组部平时考核的直接联系点。铜梁区委常委、组织部部长何晓萍说，近年来，铜梁注重发挥考核指挥棒作用，进一步激励干部担当作为。

目前，铜梁区已形成一套科学、精细、有效的干部考核体系。“我们的考核，重结果，更重过程；既重牵头抓总，也重配合；既注重群众评价，也注重领导干部的评价；既注重共性指标，也注重个性指标；既注重先进引领，也注重后进鞭策……”何晓萍说。

她说，以区市民服务和营商环境促进中心推出的“红黑榜”为例，过去，各单位自己考核自己的窗口，单位领导看到的是窗口工作人员说“自己干得很好”的年终述职报告，而对其一年来的具体表现情况，不甚了了。

“而基于考核的数据分析生成的‘红黑榜’，就把工作人员一年的表现过程动态刻画出来了，客观真实、公平公正。”

在“红黑榜”指挥棒下，先进者始终保持一股劲，生怕掉落；后进者一路追赶，决意要冲出低谷。“干部作风就在你追我赶、唯实争先过程中变得更好，大家干事创业的精气神也被激发出来了。”何晓萍说。

下一步，区里考虑将“红黑榜”考核结果运用到对窗口所在的单位考核上，进一步释放褒扬先进、鞭策后进的强烈信号。

【组织部长笔谈】

“世界榨菜第一村”的美丽蝶变

涪陵区委常委、组织部部长 李学义

郁郁葱葱的青菜头铺满田间，清脆响亮的鸟鸣回荡林中，别具一格的乡间小院交相辉映，三五成群的游客徜徉其间……眼前是一幅“诗情画意”的美丽画卷。

二渡村，位于涪陵区江北街道东南部，地处涪陵区国家现代农业产业园核心区，拥有优质青菜头选育栽培基地，被称为“世界榨菜第一村”。

村里老人提起以前的二渡村直摇头：“垃圾乱扔、污水横流、柴草乱堆、畜禽粪便满地……”现如今，二渡村摇身一变，天蓝水清、环境宜人，田间绿意盎然，风脱水榨菜长廊等网红打卡地人流络绎不绝，已发展成为荣获“全国乡村治理示范村”“重庆市首批乡村振兴示范村”等一系列称号、集体经济收入近百万元的“明星村”。

二渡村的蝶变，来自党员干部勇于开拓进取、不等不靠。立足青菜头良好产地的天然禀赋，村“两委”找准产学研的路子发展村集体榨菜产业，成立榨菜股份经济合作社，依托辖区内重庆渝东南农科院和涪陵榨菜集团，成功串起产业链上中下游。目前，合作社实现年产值2500余万元，带动700余户农户增收600余万元，真正把“金土地”种出了“金疙瘩”。

二渡村的蝶变，来自党员干部主动服务、带动群众一起干。二渡村坚持支部带头干，党员示范干，大家齐心协力干，开展了全体党员“三亮三晒”活动。党员“亮身份”“亮职责”“亮承诺”“晒家风”，成功调动起全村党员群众的积极性，村干部和群众拧成一股绳、劲往一处使。

二渡村的蝶变，来自党员干部转变思维、迭代数字手段。村“两委”引入数字化手段，打造智慧乡村屏上、掌上、云上系统，村民可以通过手机掌上系统查看村级“四务”公开事项，在“指尖”提交意见建议、线上下单，实时查看办理进度。借助智慧乡村系统，村“两委”将榨菜废水管理纳入村规民约，定期开展“美丽庭院”“最美家庭”等评选活动，引导村民自觉养成良好习惯，共建共享宜居宜业美丽乡村。

二渡村的蝶变只是涪陵区结合主题教育推进，打造新时代“红岩先锋”变型组织，抓党建促乡村振兴的一个缩影。涪陵区始终坚持党建引领，通过产业兴村、人才强村、智治活村，不断夯实组织、建强队伍，健全党委领导、政府负责、社会协同、公众参与的治理新格局，积极探索强村富民之路。

从二渡村的今昔对比中，我深刻意识到：打造新时代“红岩先锋”变型组织，关键要处理好人与事的关系，不断融入开放的思维观念，高效的组织体系，创新的方法手段。面对发展新形势、群众新要求，党员要带头转变思维观念，运用数字化认知、创新性思维，不断把群众期盼的事做实做细做好，持续提高基层治理效能，切实提升人民群众获得感、幸福感、安全感，更好地把组织优势转变为发展优势。

【红岩珍档】

王维舟：开药房的红军军长

川陕苏维埃边区城口县的坪坝大梁是一个经常发生虫灾、干旱、畜禽瘟疫等灾害的地方，这里的人但凡染上恶疾，多因交通不便，没钱医治只能听天由命。然而，就在1934年，转机出现了。这里开了一家“坪坝工农红军药房”，免费为穷苦人家看病抓药。

开药房的人是红三十三军军长王维舟。王维舟1887年出生于四川省宣化县一个贫苦农民家庭，早年经受了辛亥革命的洗礼。1920年5月，他在上海加入朝鲜共产党，1921年中国共产党成立以后被批准转入中共，因此被人称为“入党比建党还早的革命家”。

1934年，王维舟带领红三十三军九十九师3个团来到城口县。他了解到城口县的坪坝大梁瘟疫严重，于是开始思考并筹划办个“红军药房”。有乡亲告诉他，坪坝场上有个药房，周围山下还有两个药房，可都是大地主祭坛办的，乡亲们看不起病。王维舟寻思：对，就拿这地主药房开刀！

很快，王维舟以坪坝苏维埃政府名义，当着众人的面没收了蔡家药房和药铺。接着，红军战士们又采集了一批中草药，联系民间中医，在坪坝开设了一家药房，免费为贫苦农民治病。王维舟还亲笔题写了店名“坪坝工农红军药房”，贴在墙上。

说来也怪，药房开张后一连几天并没有多少人来看病、抓药。经打听才得知：乡亲们受到土匪头子的狗腿子、蔡益的小舅子等人的威胁，都不敢到药房来。

王维舟了解情况的同时，老乡亲们也表示要支持红军药房。大家分头邀约，想为药房搞个开市大吉，做个牌匾挂起来。正当准备之时，王维舟收到一张纸条，上面写道：“王家人素来和睦，一笔难写两个‘王’字，只要药房散伙，日后定多方便……”原来是当地土匪头子王棒老二写给他的。

药房挂匾那天，王维舟对乡亲们说：“今天药房挂匾，是件喜事，可我王维舟眼泪水包不住啊！我也是药乡人，也是苦命人呐！天王老子讨嫌我这号人，国民党反动派、王棒老二恨我这号人，这是为啥呢？因为我们共产党、工农红军和穷人心连心啊……”他接着说：“在大巴山药乡，哪根藤藤不是药？哪片草药不治病？我们药乡人心肠好、心眼灵，有的是气力，有的是草药医生，我们要自己掌握自己的命运。”

从那以后，坪坝场的红军药房里人来人往。看病、拿药、话家常……小小药房，成了红军和百姓交心的窗口。有红军撑腰，土匪也不敢随意造次。不久，一带的传染病“鸡窝寒”不再肆虐，老乡家孩子的干疮也被根治了。渐渐地，红军药房的盛名远近传扬，大家都称红军“救命活菩萨”。

(记者 何春阳 整理)