

图书馆政务信息公开查询部门 如何为社会弱势群体服务

► 高 航 ◀

摘 要 公共图书馆建立政务信息公开查询部门意义重大。本文结合工作实际,就图书馆的这种查询服务如何体现人文关怀,面向百姓、面向弱势群体开展工作进行了探讨。

关键词 公共图书馆 政务公开信息 弱势群体

2008年《中华人民共和国政府信息公开条例》中规定:“各级人民政府应当在国家档案馆、公共图书馆设置政府信息查阅场所”。从而在法律上明确了公共图书馆是政府实施政务信息公开的重要职能部门。此举为图书馆的文献信息服务工作,赋予了新的职责,拓展了新的领域。同年中国图书馆学会在《图书馆服务宣言》中指出图书馆的基本原则是以人为本的公益性服务。应当为全体读者提供人性化、平等化、便利化的服务。

沈阳市图书馆2008年10月建立了政务公开信息查询中心,时至今日共接待查询政务公开信息的读者数百人。在开展此项工作的过程中,我们发现前来中心查询信息的读者以普通平民百姓居多,而且80%以上是一些特困户、残疾人家庭,下岗职工等。他们属于弱势群体,但他们恰恰是最需要政策、法规、文件来支持和帮助的人群。所以我们认为图书馆政务信息公开查询中心的建立,要注意为百姓特别是弱势群体提供服务和帮助。

本文结合我们的工作实际,就公共图书馆如何面向百姓、面向弱势群体开展查询服务工作进行了一些探讨。

一、图书馆建立政务公开信息查询中心的意义

图书馆设立政务公开信息查询中心是体现政府公平、公开、公正,解决民生问题的一项民心工程、便民工程。它能使政府的政策更加透明,更加便于百姓了解、有利于百姓监督。是政府直接为社会公众提供政策法规和政务查询服务的窗口。它集中收集政府各职能部门形成的、与人民大众密切相关的法规性和政策性现行文件和信息。政务公开信息查询中心的建立就是为保障公民知情权、监督权、参与权,为满足读者需求而开展的一项创新性工作。

二、目前图书馆在开展政务公开信息查询服务工作中存在的问题

1 报送机制尚未完善

由于目前没有明确的法规对报送文件的范围、时间等进行详细的约束,以致出现“文件的范围不够宽、数量不够齐全、时效不够及时”等问题。特别是在读者查询时发现缺少关键性的文件,也可能是报送机关的工作人员的疏忽,也可能是有关职能部门有顾虑没有报送,但查不到关键性的文件会使众多的查询者感到失望,因为群众上访、解决

问题、落实政策等都需要以政策文件为依据,否则人们即使有许多生活中需要解决的各种问题,也无法理直气壮地向有关部门要个说法,讨个公道。

2 服务工作中产生的矛盾

图书馆政务公开信息查询中心的实际工作中,我们每天所要面对的查询文件信息的读者来自社会各个方面,脾气秉性各不相同,素质水平参差不齐。他们当中有许多人带着急需解决的问题、甚至带着不满的情绪而来。他们可能已经跑了许多地方,碰了许多钉子。个别性子急、火气大的读者难免会提出一些过分的要求,甚至说一些难听的话,这都是我们在日常查询服务工作中经常遇到的问题,如果中心的工作人员处理不当,便会使矛盾激化,扰乱正常的工作秩序,使政务公开信息查询服务无法顺利进行,同时不利于政府的形象和各项政策法规的贯彻落实,甚至会产生非常恶劣的影响。

3 读者自身的条件限制

由于前来政务信息公开查询中心的读者自身条件及情况的不同,他们需要我们提供的帮助也不相同。他们有的人不会使用电脑,有的人不会检索文件,有的人老眼昏花、看不清文件上的字,还有的人说不清他们究竟要查什么文件,需要我们工作人员帮助了解他们的情况,理清他们的思路,向他们提供所需要的文件信息。

三、关于做好政务公开信息查询服务工作的建议和方法

1 首先做好有关文件的加工整理工作

图书馆政务公开信息查询中心要接收来自政府各职能部门的各种文件。文件数量相当大(市级馆要接收上万份文件),所以要求报送文件的单位在报送前应对文件进行初步分类、整理,同时填写报送单位的电话号码、办公地址,以便查阅者遇到疑问时会直接同文件制定单位联系,得到更详尽的答复。文件的加工整理方面,我们采用的方法是将同一单位的多个文件,按年份装订成册

放入档案盒中,每册文件前设有统一目录,这样既防止文件卷边、拆损,又可以方便查阅。档案盒的封面应标有文件单位名称、文件年代。

2 增加文件收集途径

图书馆政务公开信息查询中心的文件来源如果单纯依靠职能部门的报送,将会导致文件数量不足、内容不完整。中心工作人员应就社会广泛关注的热点及百姓的疾苦问题,随时随地通过各种渠道捕捉信息,收集最新颁布的各类文件材料和政府正式公开发行的出版物,如:文件汇编、报刊、年鉴、方志、画册、纪念册等现行资料。图书馆还可以通过购买相关数据库,通过互联网下载等途径,最大程度地满足读者对政务公开信息的需要。同时建立《政府公开文件信息检索系统》,使利用者在微机上直接阅览文件的原文。

3 高度的责任心

我们在实际工作中深切体会到,工作人员亲切的态度、主动热情的服务是开展此项工作的关键。工作人员应面带微笑、态度和蔼,尤其是面对弱势群体读者,要理解他们那种迫切的心情。主动询问,热情地介绍有关情况,春风化雨般的解答读者的咨询。针对不同的读者采取不同的方式。在接待老年读者时,声音要适量放大,语速要适量放慢,不急不火,耐心细致。对残疾人及行动不便者要开辟无障碍通道,特别是对他们的自尊心要注意保护。当出现问题时要冷静分析,寻找真正原因,通过换位思考,尽可能多地站在读者的角度看待问题。多做善意的提醒,耐心地做好解释工作。尽管有些问题不是图书馆造成的,但至少我们应力争得到读者的谅解,帮助他们寻找解决问题的途径和方法。每个问题解决以后,还要进行分析、总结,做好记录,以便以后解决类似问题时参考。

4 创造性地开展查询服务工作

政务公开信息查询中心的建立对图书

馆来说是一项创新性的工作。因此,该中心应配备业务水平高、政策素质好的同志,全面系统地研究现行文件的内容,准确把握各项有关政策、法律法规的执行情况。通过阵地服务、现场咨询、电话咨询,发布查阅信息、印发服务指南等形式为社会各行业的读者提供文件信息咨询服务。对于读者关注的热点、焦点问题,如房屋拆迁补偿办法、供暖政策、劳动保障、医疗保险等文件,我们可以收集整理合成专题文件汇编、并编制索引、摘要,主动为社会各届提供系统的现行文件信息服务。定期召开座谈会,听取读者对中心查询服务的建议和需求。设立意见簿,接受读者的建议,化解或转达读者的投诉,解决他们的疑难问题。此外,查询中心应以图书馆网站为平台,积极开展网上服务,实现政府信息存贮数字化、服务网络化。

5 扩大宣传

为使图书馆政务公开信息查询中心的工作引起全社会的广泛关注,可以开展一系列宣传活动。例如:宣传部门组织本市各新闻媒体进行广泛深入的报道,印制、散发“政务公开信息查询中心简介”,从而扩大政务公开信息查询中心的社会影响。让广大群众,特别是广大弱势群体,如老年人、残疾人、下岗困难户等充分了解查询中心的功能。引导他们来正确认识和利用政务公开信息查询中心,使中心的工作能长久、有效地发挥

其应有的作用。

图书馆政务公开信息查询中心的建设是一项长期的工作,因此要争取上级领导和各机关单位的重视和支持。对不能按时报送文件信息的单位要采取相应的措施进行批评。此外,还需要争取上级部门在资金、设备及人才等方面的支持。

总之,图书馆建立政务公开信息查询中心,是一项信息服务工作的新举措。它使百姓享有了自由获取政府信息的权力,而且也体现了图书馆的人文关怀,同时它的建立对提高图书馆在公众和政府中的形象,为图书馆事业可持续发展提供了更为广泛的空间。因此,努力建设好政务公开信息查询中心是各级公共图书馆应尽的责任和义务。

参考文献

- 1 李景文.对完善政府信息咨询服务的几点思考.国际经济合作,2009(3)
- 2 于雅琴.公共图书馆如何服务弱势群体之探讨.长沙大学学报,2009(1)
- 3 张丽.公共图书馆为弱势群体服务的对策.科技情报开发与经济,2009(6)
- 4 袁丽轩.弱势群体与图书馆的知识援助.科技情报开发与经济,2009(3)
- 5 王和平.为视障人群服务的实践、感悟及思考——山西省图书馆盲人阅读区服务.农业图书情报学刊,2009(1)

(作者单位:沈阳市图书馆)

(上接第16页)体系科学化,监督检查经常化,才能真正把服务的长效管理机制落到实处,达到奖优罚劣、激励与约束的目的,不断满足广大读者对服务质量的高层次要求。

为读者服务是图书馆工作永恒的主题。“服务第一,读者至上”是图书馆的办馆宗旨。满足读者需求是图书馆人不懈的追求。在知识经济的社会背景下,图书馆只有不断更新观念,提高竞争意识,不断提高馆员的业务技能和服务水平,才会使服务工作做得更

好、更人性化,才能体现自身价值,保证图书馆事业的良好发展。

参考文献

- 1 梁爱民.弘扬图书馆人文精神,为读者做好服务.山东纺织经济,2005(2)
- 2 于春丽.浅谈图书馆中的人文精神与人文关怀.中国科技信息,2005(7)

(作者单位:武汉市青山区图书馆)