



光洲评论

聊天

画里有话

论理

政务服务改革应从实际出发

杨光洲

政府服务窗口多了好,还是少了好?

这个问题没有标准答案。在政务服务改革过程中,不同阶段、不同地方对这一问题的回答是不一样的。

有的地方增设集中服务窗口,群众却反映办事要跑的路更远了,排队等候的时间更长了。

有的地方推行网上服务,以线上智能自助办理取代人工窗口服务,老年人等特殊群体又反映不会上网或使用智能手机,办事更不方便了,甚至出现了子女抬着老人进行人脸识别的尴尬。

义乌在政务服务改革中始终坚持从实际出发。

2002年,义乌在全省率先设立综合行政执法服务中心,全面集中部门政务服务事项,设置324个窗口,打造“一门式”办事大厅,让群众办事只进一个门。这种设窗口增窗口的做法被称为政务服务1.0版,当年受到群众称赞和同行好评。

从2017年1月起,义乌市开始推行网上办、就近办、集成办、延伸办等办事方式多元化改革和“义网通办”平台建设,人工服务窗口由324个减少到33个,开启政务服务2.0版:

除身份证、股权转让等申请人必须到场才能办理的事项外,其他事项全部转移到线上办理。同时,又增加了就近办、延伸办、一窗办等人工服务,以方便不会使用“一网通办”的特殊群体:将民政、社保、医保等民生事项下放在镇、街道办理。将水电费缴纳、公积金提取等257项事项延伸到全市1305个银行、邮政等网点办理。将医疗费报销、工伤登记等47项事项延伸到医院办理。精选299项高频事项实现“全市通办”。推进社保、医保、计生等26项高频事项延伸到村(社区)直接办理,打造全市10分钟政务服务圈。针对老年人、行动不便人员和偏远山区人员等群体,创新“钉钉代办

跑”主动服务机制,推进村(社区)到镇、街道机关内部“办事一次不用跑”改革,全市各镇、街道694名代办员主动上门提供服务,每年代办业务8.79万件。办事大厅的大部分窗口对群众办事申请实行一窗式无差别受理。办事大厅内还为50岁以上不会上网的群众专设人工服务绿色通道。对排队等候超过15分钟的群众,大厅工作人员专门接待办理。

以网上办理实现高效率,同时兼顾不会上网的特殊群体,为他们保留、完善人工服务,义乌的做法取得了成功。办事窗口减少率达89.81%,群众办事却更方便了,从未出现因不会使用网上智能系统而耽误办事的情况。

从不同时期群众的需求出发,无论是提供线上服务,还是窗口人工办理,在设置服务方法方式时,时刻牢记为人民服务的宗旨,这是义乌与时俱进不断推进政务服务改革的不竭动力。

从不同群体需求的差异化出发,针对不同服务对象提供不同的个性化服务,这是义乌政务服务改革能够精准施策的准星所在。

从追求效率、兼顾公平出发,通过制度设计,让现代化公共产品在服务大部分群众的同时,减少技术进步对小部分群体的负面影响,使政务服务惠及面更广,这就是义乌政务服务改革的效果。

政务服务改革,有其特殊性,但也同其他工作一样,应坚持从实际出发。这个实际,就是群众的需求。脱离了这个实际,是该增加窗口还是减少窗口,是实行线上服务还是线下服务,就会如同脱离一定条件谈下雨,讲不清楚是好是坏了。群众的需求,就是政务服务改革必须联系的实际。

义乌政务服务改革的实践,坚持了从实际出发,这也是其受群众欢迎的关键。

数字社会别落下老人

唐剑锋

有时办业务的人多,一等就是小半天。一年前的一天,我到济南市一家邮政网点,排了很长时间的队,才到达窗口,却因为系统出了点小故障,不能领取。这时一位年轻的大堂经理看着我着急的样子,走过来问我办什么业务,我说领取稿费。他问我:

“有没有邮政的手机银行?”我说:“有。”他说:“你可以直接在手机银行领取。”

这位年轻的大堂经理接连做给我看了三次,领取了三张。然后,在他指导下,我自己领取了几张。他说,剩下的你自己试试。十几张汇款单,我只用十几分钟就全部领了出来。从此,再不用跑邮局领取汇款了。现在,随时随地都可以领取汇款单。领取一张汇款单,只需要数秒钟。不光取汇款不用再跑邮局,我还学会了微信与电脑同步。一边用电脑,一边看微信,数字化的便利,我很有体会。但很多岁数比我更大的人,用微信,乘车码,手机银行,微信与电脑同步等,还有

一个“大沟”挡在那里,让老人很难融入数字社会。

数字社会,给生活带来的便利,真是数不胜数。老年人虽对智能化、数字化便利充满渴望,但因“操作复杂”“技术含量”高,还是被挡在了门外。有数据显示,截至去年末,我国60周岁及以上人口达2.54亿人,占总人口的18.1%。这个数字还在增长。这个人口数字,在欧洲,就是好几个国家的人口总和。老年人口比例上升,但日常使用互联网的老年人却不多。截至今年6月,中国网民规模达9.4亿人,网民中60岁以上网民仅占10.3%。

不是老年人不想使用互联网,是银发经济有很多“堵点”。近日,国务院办公厅印发通知,要求切实解决老年人运用智能技术困难,从居家服务、日常出行、就医、消费多个方面,推动各方关注和改善老年人智能化服务。让老年人分享信息发展成果,融入数字社会,为银发经济发展打通

“堵点”、创造有利条件。互联网目标客户既要考虑年轻人特点,也不要忽视老年人诉求;让老年人跟上数字化发展步伐,才能不断扩大老年消费市场,推动银发经济发展。

数字社会,不落下一位老年人,是一个社会的温度,是科技进步的全民共享,是一种人文关怀。让智能社会、数字社会更有温度,让老年人乐享数字生活,让老年人生活、养老等服务更加便利,就是在不断扩大老年消费市场,就是更好地构建推动银发经济发展的“良性内循环”。“内循环”,不能让银发经济成为被遗忘的角落。

让老年人更好融入数字生活,共享数字经济成果,需要全社会各方协同合作。社会和相关企业要提高对老年群体的关注度,从老年用户需求出发,关爱老年特殊群体实际,简化操作程序、注重信息安全,使老年人通过自身努力,也能够一步步跟上数字社会技术发展步伐。



警惕

人在旅途小心行,
莫信天上掉馅饼。
骗老害老妖精多,
地上常常有陷阱!

于昌伟 绘 杨光洲 诗

本末倒置害莫大焉

张树民

战国时代,齐襄王派使者持亲笔信去问候赵威后,赵威后尚未看信,问使者:今年的收成可好?老百姓没有忧患吧?齐王身体还好吧?使者不大高兴,说:臣奉王命来问候太后,您先问收成,再惦记百姓,最后才问我们大王身体可好,怎能先低贱后尊贵呢?这岂不是本末倒置吗?赵威后笑曰:不然,如果没有收成,百姓怎么繁衍生息?如果没有百姓,大王又对谁称王?哪有舍去根本先问末节的道理?

何为本?树之根也。何为末?树之梢也。不同的人,处在不同位置,对本与末便有不同的认知,主次、轻重极易混淆。齐使以国君为本,不难理解,官帽是国君给的,怎会以粮食收成和百姓为本?而赵威后深知“民以食为天”,粮食收成便是天大的事情;君王因老百姓的存在而为君王,那老百姓便是为君之本。对本与末的认知不同,执政

理念自然相去甚远,国家的兴衰也就注定了。

看来,何为本,何为末,若要拎得清,没有一定的格局、见识和境界,没有为民情怀,还真不容易。当然,昏聩之人目光短浅,辨不清本末,只以眼前利益为本,似乎情有可原。但是,倘若明白人本末倒置,无疑是装糊涂,那心态就与齐使无二,私利使然。

最近,有两件事在媒体走红,皆可视为本末倒置的标本。一件是三个明星或网红,网络直播带货因产品质量或售后服务问题,被监管方点名;一件是被网友评曰“有望获评‘最不脸新闻奖’”的报道,题为《104岁的老母亲卖菜养儿感动全国》。

直播带货,仅仅是一种新的销售方式,其本质如同传统营销一样,通过把产品卖给消费者,从而赚钱。无疑,产品质量过硬,售后服务优良,以

消费者满意为本;其他营销手段无论如何花哨,如何吸引眼球,都是末。倘若本末倒置,只顾着聚流量、扩销量,不顾产品质量和售后服务,到头来,老百姓不满意,投诉、退货必定纷至沓来。某明星退货率超过七成半,就是最好的证明。悖逆以人为本,毁的是直播带货的诚信,逐利而不顾其害,走的是死路。

老母亲104岁,从村里到城里出售自己种的菜,来养活智障儿子,至今已坚持了四载。哈尔滨媒体报道说,老人行动迟缓,异常艰难,此举“感动全国”。于是,“人们纷纷伸出援手,谱写了一曲团结友爱、欣欣向荣的赞歌……”看完报道,我没有一丝感动,反倒心生悲哀!大家伸出援手固然可赞,但不可舍本逐末。百姓互帮互助,不是本——兜底的社会救助机制才是本!然而,四年了,相关机构失职缺位,

装聋作哑,无动于衷,何等冷漠!

或许,百岁老人因为有儿子,不具备进敬老院的资格?突然想起袁成兰的短文:有人问乞讨的耄耋老人,怎么不去敬老院?我不够格,我有儿。那你儿怎不养你?我儿无儿,进了敬老院……情况是否相似,我不得而知。可是,这位104岁的老人,其儿智障且逾古稀,并无赡养母亲的能力。按“三无”条件,也算靠谱,但终究未住进敬老院,究竟为何?

为百姓谋幸福,为民族谋复兴,此乃初心和使命,是根本。但官僚主义潜于基层,“齐使思维”严重,以“上”为本,很少把百姓疾苦放在心上,不给上边添乱添堵,万事大吉。倘若解决104岁老人的问题,不仅麻烦,还可能担责。但是,越是基层组织,与百姓的血肉联系越紧密,本末倒置,百姓感受真切,害莫大焉!



中央电视台近日曝光网络平台“青少年模式”乱象。为验证平台“青少年模式”的效用,央视记者打开一款应用较广的短视频APP,选择进入青少年模式,很快便刷到了明显不适合青少年观看的内容,画面充满了色情意味,“青少年模式”形同虚设。该APP下载量达3.8亿次,位居下载排行榜第三名。另外,部分网络平台的“青少年模式”还存在着技术漏洞和安全风险。

短评:网络平台设“青少年模式”,却在这一模式中继续播发不适合青少年观看的内容,这显然是在糊弄社会和执法部门。执法部门对此知道吗?不知道,是失职。知道而不严格执法,从某种意义上讲,就是这类无良平台的同伙!是什么让无良平台敢在执法机关眼皮底下违法呢?这其中有没有利益输送,相信大家不难明白。毒害青少年以牟利,无良平台和幕后保护伞的当严惩!

据央视报道,南京警方摧毁了一条包括生产厂家、销售代理在内的生产销售定位、窃听、偷拍设备的网络黑色产业链条,缴获相关设备2000多个。调查发现,这些设备被伪装成充电宝,可以在使用者不知情的情况下,被人远程定位、轨迹查询、远程录音等。

短评:侵犯公民个人信息,情节严重的,构成犯罪,应追究刑事责任。为这类犯罪提供工具,应以共犯论处。不法厂家公然生产销售这类犯罪工具,气焰可谓嚣张。这是不是也说明政法机关的打击力度需要进一步加大呢?斩断侵犯公民个人信息的魔爪,除恶务尽!

据中国新闻网报道,近日,上海金山区朱泾镇北圩新村一栋居民楼发生火灾,幸亏楼里一名9岁男童麻文博发现及时,叫醒家人报警,并通知楼内其他住户。最终火情被金山消防救援支队顺利扑灭,成功救出被困人员,无一人伤亡。

短评:9岁儿童发现火情冷静科学处置,这当然是平时安全教育的结果。有道是水火无情来势猛,安全防范靠平时。一个孩童能正确处置火情,为消防救援赢得宝贵时间,这是不少成年人在危急时刻不一定能做到的。看来安全防灾知识,学与不学真不一样。防灾减灾,应成为全体社会成员学习的共同科目。

据新华社报道,虽然教育主管部门一再禁止在校教师有偿补课,但部分培训机构和在校教师仍顶风而上,有的教师补一假期课的违规收入“够买一台轿车了”。有偿补课的背后,一方面是家长望子成才的迫切需求,一些培训机构针对家长心理进行“名师炒作”;另一方面,校外补课收入较高,致使一些教师愿意冒风险在校外开课。教育专家建议,为防止有偿补课现象回潮,教育主管部门应进一步加大对培训机构办学行为的规范力度,推进治理常态化、规范化,并确保将教师收入正常增长机制落到实处。

短评:所谓的专家建议,其实专业水平并不比普通人高出多少。违规补课和校外培训,本来就应受到处罚,这有白纸黑字规定的,还需要专家建议吗?现在的问题是,如果教育部门有规不依,对违规补课、培训管理不力该怎么办?当然是要上级对其作出处理。寒假快到了,各种校外补课、培训的旺季就快开始了。对不严格履职尽责的教育管理部门进行监督、提醒乃至处理,违规补课、培训之风才能刹住。

据广东省人民检察院消息,近日,惠州市惠阳区人民检察院以公益诉讼起诉人身份对谢某某、张某某、魏某某和邓某某四人侵犯公民个人信息损害社会公共利益的行为,向惠州市惠阳区人民法院提起刑事附带民事公益诉讼,要求四名被告人以个人名义向8万名信息权利人发送致歉及提示短信,将非法侵犯公民个人信息侵权行为的情况告知被非法盗取公民个人信息的权利人,并向社会公开赔礼道歉。

短评:以往,对侵犯公民个人信息的犯罪嫌疑人,检察院多只提起让其承担刑事责任的公诉,很少提起旨在让犯罪嫌疑人承担道歉责任的附带民事公益诉讼,因为这类犯罪的受害人实在太多,诉讼难度太大。但是,这使得受害人的权益没有得到充分保护,也使得案件判决的教育作用大打折扣。惠阳区检察院在对犯罪嫌疑人提起公诉的同时,再提起附带民事的公益诉讼,使受害人的权益得到充分保护,同时也增强受害人及社会公众的法治意识和自我保护意识,这是司法为民的新实践,值得其他地方借鉴。

