

公众理想中的便民服务大厅是个什么样子?

本报评论员 林琳

据8月15日澎湃新闻报道,近日,山东肥城市委组成察访组,不发通知、不打招呼、直奔现场,对全市便民服务大厅和窗口明察暗访后发现:市税务局联合办税大厅第1、9号窗口有工作人员,但柜台放置暂停服务桌牌,只对熟人办理业务;老城街道便民服务区社保窗口一人长期请假,无补位人员;高新区便民服务区工作人员在大厅内给电动车充电,多个窗口无便民椅;王店派出所户籍大厅工作时间只有1人办公……

查出来的问题,有的是关于工作人员作风的,有的是关于办事大厅环境设施和卫生的,还有的是关于服务质量和细节的。一些便民服务大厅实在无法让人满意。

近年来,关于地方便民服务区大厅的新闻时有发生。近的,比如有地方办事大厅被曝光“冰火两重天”——工作人员所在的办公区有

空调、电扇,温度舒适,而一窗之隔的群众办事等候区则没有任何防暑降温设施,热得像蒸笼一样;有的地方要求必须把坐轮椅的老人抬上三楼,才能进行社保指纹认证……远的,比如“丁义珍式窗口”、工作人员向前来办事的群众泼热水、工作人员与办事群众对骂甚至互殴、工作效率低下,等等。

人们把容易出问题的地方、领域称为“新闻富矿”,意即那里总能挖出新鲜事。有的“富矿”以积极、正面的新闻事件居多,有的则经常被爆出一些不光彩的、奇葩的甚至违法违规的事情。从这个角度上说,各级政府部门的便民服务大厅不应成为负面新闻的“富矿”。

便民服务区大厅的建设本是为人民提供一站式服务,提高政府效能,经过多年发展,不少服务区大厅也确实赢得了不错的口碑。

但仍需正视的是,在推进“放管服”改革、“让数据多跑路,百姓少跑腿”的现实语境下,人们对地方便民服务区大厅的服务和效率有了更高的要求。换句话说,服务区大厅不能停留在“建起来了”的层面,更要从细节、服务、作风上,从软件、硬件上不断升级,让办事群众少一分堵心、多一些舒适,少一分抱怨、多一些满意。

公众理想中的便民服务大厅大体是这个样子:设施上,配置一些有助于提高工作效率的机器、设备,提供适宜的环境,包括温度舒适、有座椅可供休息等等;服务上,工作人员的语言举止应有基本的规范,不能随意、散漫、傲慢,更不能为所欲为。透过服务区大厅这一窗口,人们期待看到的是温暖、人性、高效、便利,而不是懒散、傲慢、无序和低智。这当中起决定性作用的还是思想观念问

题、责任意识问题。

推行“放管服”改革的成效如何,公众最切身的感受往往来自各种办事体验上——“门难进、脸难看、事难办”的状况有没有改观?办一件事、一个手续的时间有没有缩短?各种证明是不是真的减少了、取消了?“最多跑一次”的承诺能否兑现?“便民”是否名副其实?这些都是具体的评判指标。

某种意义上说,各地基层便民服务大厅正是检验“放管服”改革成效的“最后一公里”。这“最后一公里”应该成为改革不断取得实效、切实惠及公众的一种见证,成为践行改革精神、有作为善作为的新闻“富矿”,而不是每每爆出消极怠工、服务意识欠缺甚至让相关部门颜面尽失的事情。期待下一次暗访,有更多的便民服务大厅能交出让公众信服、满意的答卷。

落实30%降费 需要100%诚意

毛建国

国务院办公厅8月14日印发《全国深化“放管服”改革转变政府职能电视电话会议重点任务分工方案》。针对多项民生相关措施,方案指定了具体负责部门。方案要求,工业和信息化部负责在2018年流量资费实现下降30%以上,推动家庭宽带降价30%。(见8月15日《新京报》)

今年全国两会上的政府工作报告指出,“加大网络提速降费力度,实现高速宽带城乡全覆盖,扩大公共场所免费上网范围,明显降低家庭宽带、企业宽带和专线使用费,取消流量“漫游”费,移动网络流量资费年内至少降低30%……”可见年内流量资费下降30%有迹可循,是对政府工作报告的落实。

这些年来各方围绕提速降费出台了不少实招,也取得了一些成果。从7月1日起,国内三大运营商已全面取消手机流量“漫游费”。诚意是有的,但相对于数字经济、网络强国要求,相对于“人民日益增长的美好生活需要”,仍显不足。

一直以来,人们习惯从民生意义上理解网络降费,但其实网络降费对经济社会发展同样有重大意义。无论是现在流行的“工业4.0”,还是正当其时的“工业3.0”,都离不开互联网的支持。今天的互联网意义不亚于曾经的高速公路、“信息高速公路”,流量降费正在为发展做贡献。

于当下的精准脱贫来说,流量降费也有重要意义。6月27日召开的国务院常务会议指出:加大对农户信息技术应用培训,使手机成为广大农民的“新农具”,使互联网成为助力农村一二三产业融合发展的重要设施。使手机成为“新农具”,就要让农民不至于买得起,还要用得起智能手机。目前的流量资费,连很多城里人都感受到沉甸甸的压力,如果没有切实降费,农民如何用得起来。

这些年来,运营商在潜意识里认为降费是割肉,推出的一些降费方案常显得“没诚意”“玩套路”。仔细想想,运营商对于推动互联网发展作出了重要贡献,又何尝没有从中获得巨大收益?让利和盈利并非鱼与熊掌不可兼得,这其实是如何算账的问题——薄利多销、提速降费,服务数字经济、网络强国建设,其实也为自己打开了一片广袤蓝海。所以说,降费30%对运营商是责任,必须要不折不扣地完成;还是使命,这对经济社会发展有重大意义;更是机遇,它会为自身赢得更大的发展空间。

降费30%是目标也是承诺,落实30%降费需要100%诚意。眼下距年底时间已不多,运营商应拿出最大诚意确保实现。



扫描二维码 关注“钟鼓楼”,看工人日报“钟鼓楼”评论。

体检只是健康管理的起点

堂吉伟德

体检只是大健康管理的起点,而后续的日常健康管理才更重要。体检得出的结果应为日常管理服务,为更专业、精准、合理和高效的干预提供支撑。

癌症都是可以避免的。从发达国家的经验来看,健康管理遵循的是“管——检——医”的递进逻辑,而在国内这种关系则基本倒置,重医轻检无管的现状,造成了有限医疗资源的浪费,也给公众健康带来了隐患。很多时候,当人出现某种病症而极不情愿走进医院时,往往都到了无可救药的严重地步。

在重大疾病高发期,或患上特定年龄层次共有病前,如果在定期检查的基础上,辅以专业化的健康咨询,实行科学化的日常管理和有效干预,则可有效避免病情的延续与加重。通俗来说,健康管理师就如同家庭医生,针对“健康需求”对健康资源进行计划、组织、指挥、协调和控制。在专业机构和人员的建议与帮助下,每个人都可以选择更为健康的生活方式和应对策略。

在“疾病治疗”为主的健康服务体系下,国内的健康管理机制还相当落后,亟待从供给侧层面而探索可推广、可复制的全景化健康管理模式。目前,健康管理师作为国家新增职业,实行的是持证执业和资格准入,然而该群体从业人数少,是眼下国内健康管理发展不可忽视的一大瓶颈。加快该领域相关人才和模式“引进来,走出去”的步伐,加强与国外知名健康管理中心合作的范围和力度,或是可行之法。

在国务院印发的《“健康中国2030”规划纲要》中,大健康已上升到国家战略地位。有破才有立,国内健康管理正在通过基于自身实际的创新与实践为“全民健康”助力。



“假学校”套路深

近日,《光明日报》记者调查发现,年年通报年年有的“假大学”“假中专”套路变种多多——说好的中专,到头来变成只能拿到职业资格证书,并没有文凭的技校;一些培训机构通过与企业合作创办二级学院硬是自己吹成了“大学”;一些学校网站的学院介绍在PC端和移动端显示的信息不一致……

一些假学校的骗人伎俩,已然越来越具有迷惑性,对于那些在升学考试中落榜的学生及其家长来说,在“有学上”的迫切需求下,相关辨别能力便更显得脆弱。对此,一方面要进一步加强监管、治理的力度和深度,同时也要充分认识到套路背后的信息不对称,如果家长和学能多些防骗意识,能对学校性质、资质等相关信息多些查询和打听,上当几率没准就会小很多。此外,在对不熟悉的信息进行了解和审核时,应该注意哪些方面、又需留心哪些细节,教育部门同样有义务做好报考常识的宣传与普及。



共享单车相“剪”何太急?

樊树林

40余辆滴滴青桔单车7月21日凌晨1点左右在河南开封遭剪锁,此事引发公众强烈关注。8月14日下午,哈罗单车官方发布了“致歉和声明”,确认曾有该公司员工参与了此事。但同时暗示有“友商”在此事件中充当了策划“主谋”。滴滴官方(青桔单车为滴滴集团子公司)当日未更新回应。(见8月15日《大河报》)

都说“同行是冤家”。数十辆单车被一夜“剪伤”,已然刷新公众对单车企业的道德底线认知,而哈罗单车的声明更暗示了共享单车企业隐秘的恶性竞争。作为一种新兴的共享经济形态,共享单车为解决居民出行最后一公里提

供了便捷,但由于其入门门槛低,越来越多的企业开始“进场”,资本未带“自洁”功能,共享单车竞争日趋激烈,甚至明里暗里存在恶性竞争。此番事件只是个相对极端的案例罢了。

同为共享单车,相“剪”何太急?尽管警方对该案的调查结果尚未得出,但无论是哈罗单车致歉中承认公司员工“上下其手”,还是在声明中暗示有“友商”暗度陈仓,共享单车企业之间的“恩怨情仇”可见一斑。市场经济是法制的经济,企业的竞争也必须遵循法制原则。否则则“杀敌一千,自伤八百”,重则可能会成为“跳梁小丑”而被行业和市场所抛弃。

美国前总统林肯曾说:“你可以在某些时间里欺骗所有的人,也可以在所有的时间里欺骗某些人,但你绝不能在所有的时间里欺

骗所有的人”。一个行业和品牌的发展壮大,固然需要锐意进取的竞争精神,但更高不开守法的底线,宽广的胸怀,相互诋毁、赤身肉搏,到头来很可能一损俱损、两败俱伤。从蒙牛伊利之间的相互攻击,到360与腾讯等之间的纷纷扰扰,类似事件从某种程度上说明,一些企业的灵魂和血液中还缺乏一种成熟的气质。

判断一个人是否是真正的强者,不是看他摆平了多少人,而是要看他凝聚了多少人,成就了多少人。企业同样如此,只有在影响和成就同行方面取得成功,方显大气与成熟。在市场经济繁花盛开的路上,同行已不再是冤家,而应该是同盟战友——真正懂得并做到这一点,同行间那些上不了台面的互掐互斗才有望少一些。

好大一棵树!

——记西安交通大学西迁人

弘扬爱国奋斗精神 建功立业新时代

新华社记者 许祖华 陈晨 姚友明

盛夏时节,一场大雨过后,西安交通大学的上千棵梧桐树更显挺拔葱郁。这些在交大西迁时遍植校园的幼株,早已茁壮成长。

84岁的老教授胡宗赛爱在梧桐树下散步。她说,望着它们,仿佛看到了自己当年的影子。62年前,6000多名交大人从黄浦江畔出发,一路向西,开启了一场“大树”西迁历程,在一片荒凉中白手起家、艰苦创业,用青春年华谱写爱国奉献的壮美篇章。

“大树”西迁:为祖国义无反顾

“向科学进军,建设大西北!”

陈瀚至今依然清晰记得交通大学主体西迁时,师生们喊出的豪迈口号。

1956年夏天,一列列“交大支援大西北专列”告别繁华的上海滩,载着26岁的年轻教师陈瀚和他的同事、学生,驶向遥远的西安。《歌唱祖国》的嘹亮歌声唱出心中的豪迈,飘出窗外。党中央、国务院从国内外形势和新中国高等

教育战略布局等方面考量,决定交通大学迁往西安。数以千计的交大人,迎来人生重大转折。当时西安与上海生活条件存在很大差距。陈瀚回忆初迁情景,校外是麦田,校内是土路,一下雨就泥泞不堪;道路不平,电灯不明,电话不通,用水紧张,只有一条公交线路通向西安城……

然而,这棵“大树”天赋异禀。1956年9月10日,西安交通大学举行了热烈的开学典礼,学校没有因为迁校而晚开一天学,迟上一门课,少做一个实验。

“党让我们去哪里,我们背上行囊就去哪里!”西安交大原党委书记潘学说,为建设祖国出一份力,是当时所有师生的最高理想。

从上海到西安的路千山万水,交大人走得义无反顾。

迁校时,“中国电机之父”钱学森的老师钟兆琳先生已年过半百,夫人卧病在床,他婉拒了周恩来总理的关怀,安顿好妻女,孤身一人赴陕。他常说,支援西北是每个教师的责任,不去他西北建设起来,中国就没有真正的繁荣昌盛。

“大树”扎根:哪里有事,哪里就是家

筚路蓝缕,以启山林。西安交大人在极为艰苦的条件下开启了学校第二个甲子的征程。

随校西迁的化学教师庞瑶华回忆,起初实验室里什么都没有,连试管这种最基本的器材都买不到,只能靠自己动手制作。

迁校初期,一批交大教师围绕国家需求攻坚克难,开拓了计算机、原子能、工程力学、应用数学等尖端的新专业,科研方面异军突起。在1965年举办的全国高教部直属高校科研成果展览会上,西安交大周惠久院士创立的“多次冲击力理论”被列为五项重大科研成果之一。

“哪里有事,哪里就是家。”交大西迁人扎根西部,将毕生年华献给了祖国的科教事业——

1992年就已退休的陈瀚,2011年81岁高龄时仍坚守于讲台。他说,自己最自豪的是教过的学生超过了“孔夫子的弟子三千”。西迁教授周茂宏,甘坐冷板凳50年,提出

了双剪统一强度理论,破解了基础力学理论领域的世界性难题,使中国人创立的理论第一次写入了材料力学和工程力学教科书。至今,他仍然笔耕不辍。

作为西安交大教师教学发展中心专家库的成员之一,84岁的胡宗赛现在仍经常参与教学讨论,为学校发展建言献策。

“大树”常青:初心永记 薪火传承

物换星移,沧海桑田。当年西迁而来的师生大多已是耄耋老人,有的已不在人世。但“胸怀大局、无私奉献、弘扬传统、艰苦创业”的西迁精神,为一代代交大人薪火相传,历久弥新。

师从西迁老教授陈学俊院士的中科院院士郭烈锦20年磨一剑,自主创新研发出煤炭超临界水制氢发电技术,有望从源头上解决导致雾霾的“燃煤之疾”。郭烈锦说,扎根西部,报效祖国,是陈先生教给他的宝贵财富。

西迁教师贾斗南的学生、青年教师田文喜博士毕业后,放弃了核电企业开出的优厚待遇留在交大任教。“贾老师的言传身教让我意识到,科研工作必须志存高远、胸怀祖国,将个人奋斗融入国家事业。”

西迁“大树”,枝繁叶茂,硕果累累。迁校62年来,西安交大创造了29000余项科研成果,其中226项获国家“三大奖”;培养超过25万名毕业生,其中40%留在西部地区工作,培养出的34位两院院士中,有近一半留在西部。西安交大大党委书记张迈曾说,作为新时代西迁精神的新传人,交大人要坚定不移跟党走,始终坚持服务到胸怀大局,心有大爱,更好地为国家民族勇于担当。(新华社西安8月16日电)

吉林省和长春市对长生疫苗案件 相关领导干部作出组织处理

新华社长春8月16日电(记者段续)记者从吉林省委了解到,根据国务院调查结果,8月16日,吉林省委常委会议研究决定,对长春长生公司违法违规生产狂犬病疫苗履行监管职责不力、履行属地管理职责不力、负有直接责任和领导责任的相关人员作出组织处理。决定按法定程序免去郭洪志担任的吉林省食品药品监督管理局党组书记、局长职务,免去白绪贵担任的吉林省工信厅党组书记、厅长职务(2016年4月至2018年2月任分管药品工作的长春市副市长),免去曾向东担任的吉林省食品药品监督管理局党组书记、副局长职务,免去闫海江担任的吉林省食品药品监督管理局党组成员、副局长职务,免去长春市副市长、市公安局局长吕锋(2018年2月临时分管药品工作,2018年4月至今分管药品工作)向吉林省委、省政府和长春市委、市政府做出深刻检查。

记者从长春市委了解到,同日长春市委常委会议研究决定,对长春市相关人员作出组织处理。按规定程序免去唐若迪担任的长春市食品药品监督管理局党组书记、局长职务,免去张文革担任的长春市食品药品监督管理局党组成员、副局长职务,免去周福云担任的长春市食品药品监督管理局餐饮服务监管处处长职务,免去于百川担任的长春市食品药品监督管理局高新区分局党组成员、副局长职务;责令长春高新区党工委副书记、管委会主任赵旭,长春新区党工委副书记、管委会副主任王文俊(2017年6月任长春新区管委会副主任,负责联系长春市食药监局高新分局),长春经开区党工委委员、管委会副主任于振波(2014年2月至2017年6月任长春新区管委会副主任,负责联系长春市食药监局高新分局),长春市食品药品监督管理局高新分局局长陈铁等人辞职。

9月起港澳台居民在内地可申领居住证

(上接第1版)

“台湾居民居住证是为了满足台湾同胞在大陆学习、创业、就业、生活的需求而推出的身份证件,台湾同胞申领台湾居民居住证不需要具有大陆户籍,也不需要放弃台湾户籍,目前在台湾享有的相关权利义务也不应该受到影响。”国务院办副主任龙明超介绍,符合条件的台湾居民领到居住证后,可以享受国家和居住地提供的各项基本公共服务和便利。

侍俊介绍,港澳台居民居住证,在内地可以依法享受劳动就业、参加社会保险、依法缴存提取和使用住房公积金等3项权利。居住地政府及有关部门应当为其提供义务教育、基本公共就业、基本公共卫生、公共文化体育、法律援助和其他法律服务等6项基本公共服务。同时,还可以享受在居住地办理机动车登记,申领机动车驾驶证,报名参加职业资格考试、申请授予职业资格,办

理生育服务登记以及在内地(大陆)住宿旅馆,乘坐国内航班、火车等交通运输工具,办理银行、保险、证券和期货等金融服务,与内地大陆居民同等待遇购物,购买公园及各类文体场馆的门票,进行文化娱乐、商旅消费等9个方面的便利。

目前,银行、电信、铁路、民航、旅店等领域普遍配备了居民身份证的读取机具,港澳台居民居住证启用后,可以通过现有的居民身份证读取机具进行快速核验,方便使用。

另据国务院港澳办副主任黄柳权介绍,《办法》第3条规定,港澳居民居住证记载的信息有一项叫公民的身份号码,港澳居民公民身份号码、地址码分别使用810000、820000,这是内地首次在法律上明确港澳居民编制公民身份号码,而且是按照国家标准来编制,与内地其他的省、自治区、直辖市统一编制。

3万多个项目参加“中国创翼”双创大赛

本报(记者李丹青)记者日前从人社部获悉,第三届“中国创翼”创业创新大赛自今年3月启动以来,全国已有3万多个项目报名参赛。项目主创人员涵盖高校毕业生、留学归国人员、企业产转岗职工、返乡农民工等,涉及领域既有新材料新能源、人工智能等高精尖领域,也有现代服务业、农林牧渔等传统领域。许多项目与互联网生态紧密融合,创新性、时代感和生命力很强。

人社部有关负责人指出,希望各类创业服务平台、投资机构更多关注支持创新创业,积极提供专业化、个性化、多元化的指导、支持和帮助,共同营造全民勇于创业的良好氛围。

据悉,8月中下旬,各地省级选拔赛将密集举办,共选拔出232个优秀项目,入围10月双创活动周期间举办的全国选拔赛和决赛。

2018年全国脱贫攻坚奖初评公示候选人(组织)出炉

中央单位推荐12人,10个候选组织。在个人奖项方面,来自中西部22个省(区、市)脱贫攻坚主战场的有104人,占74.3%;来自县乡村基层一线干部群众有87人,占62.1%;来自“三区三州”所在6省(区)的有27人,占19.3%;体现了向脱贫攻坚主战场,向基层一线,向脱贫攻坚任务重、脱贫难度大的地区倾斜的导向。从候选人结构看,包含了参与脱贫攻坚的各界人士,有农民、村组干部、驻村干部和第一书记,机关和事业单位干部、专家学者、国有企业负责人、民营企业、社会组织代表、军人等覆盖面广,具

有较强代表性。在组织奖项方面,组织创新的60个候选组织中,市(地州)所属处级机构、县(区)市和乡镇共41个,占68.3%;中央和国家机关所属处级机构、省直机关所属处级机构以及军队系统团级单位共19个,占31.7%。

据国务院扶贫办有关负责人介绍,8月下旬,全国评选委员会将对初评结果进行复评,从200个初评公示候选人(组织)中,个人奖项每个评选出25名,共计100名获奖者人选,组织创新奖评选出40个获奖组织。