

“快办行动”更多,政务服务改革才会更快

本报评论员 郭振纲

据《工人日报》5月18日报道,近日,人社部提出开展“快办行动”,对企业招用员工、企业与员工解除或终止劳动合同、失业等10个事项“打包办”,职工只需通过“一个窗口”“一个平台”,即可一次办理,并对职工退休申请、养老保险关系转移接续等高频事项“提速办”,推动人社服务“清事项、减材料、压时限”。这是一个政务服务提速的创新举措。

人社部开展的“快办行动”将流程相似、材料相近、结果关联的10个在企业、职工眼里的“一件事”进行打包联办,并且初步梳理出25个高频服务事项,要求各地结合实际从中选择10个以上事项,将办结时限在规定基础上提速50%,力争2020年底前实现“一件事”打包办理,努力使办事“跑腿”越来越少、材料越来越简、时限越来越短。

与此同时,商务部、国家发改委、市场监管总局等部门以及一些地方省市政府,在近期发布的有关统筹推进疫情防控和复工复产相关意见中,也推出了简化政务审批流程、缩短政府审批时间、减少提供资料等动

作。它们方向明确、行动具体、要求简洁,让公众看到了政务服务提速的新作为。

自2016年9月国务院印发《关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》以来,各地、各部门以优化再造政务服务、融合升级平台渠道为突破口,以规范网上服务事项、优化网上服务流程、推进服务事项网上办理、创新网上服务模式、全面公开服务信息为切入点,不断提升政务服务质量,减少政务服务梗阻,打通政务服务信息孤岛,打造线上线下无缝对接、部门地区有序联通的政务服务新通道,取得了积极成效。

然而,一些问题在一些地方依然存在。有的地方某些政务服务的时限依然较长,需要提交的材料仍然偏多,同一部门、相近事项的审批流程整合办理的进度缓慢;不同部门、地区政务服务改革的进度和进度不一,有的离“信息多跑路、公众少跑路”的目标距离较大;有些部门和地区不同程度存在“等拖延”现象。近年来,每年全国两会前夕,相关媒体开展的“两会,你最关心的事”调查中,政务服务再提升、再推进都是热点话题

之一,就是现实例证。

新冠肺炎疫情暴发后,一些部门、地区在统筹推进疫情防控与复工复产过程中,在“特事特办”的要求下,对过去公众呼声较高、推进缓慢的政务服务项目做了大幅简化,政务服务效能在短时间内有了“百姓看得见、体会得到”的提升,这从一个侧面验证了政务服务还有相当大的改进空间、依然可以挤出不少“水分”。

态度决定行动,行动关系效能。应对新冠肺炎疫情倒逼出来的政务服务效能提升,说明提高政府服务效能、打造公众满意的政务服务,并非一定要等到各方资源全部“水到渠成”后才能着手行动,从本部门、本地区实际出发,因事而异、因地制宜、因时而定,从易到难,完全可以通过整合资源、优化流程,在较短时间内取得明显实效。重要的是行动,是实实在在的在行动。

打造公众满意的政务服务,需要更多的“快办行动”,压实责任、压茬推进。而改革成效如何,还是要多听听百姓的真实感受。

现场·我在我思

曲欣悦

最近,在媒体上看到不少“跨界自救”的故事——云南丽江一家办了20多年的民办幼儿园因为疫情一直没有开学,迫于生计压力,70多名教职工开起了包子铺生产自救,每天出单量不多,但至少填补了幼儿园一部分运维成本;山东济南一家幼儿园为了活下去,临时转行卖烧烤;湖北武汉知名五星级酒店做起大排档生意;四川绵阳婚礼主持人小陈转行做起了木工和司机……

突如其来的疫情扰乱了许多人的生活工作节奏。在复工复产的路上,有的人收拾收拾重新振作,还有一批人则调整目标另起炉灶。于是,类似上述新奇又充满正能量的“跨界自救”故事不时发生。

“自助者天助之”“办法总比困难多”“山重水复疑无路,柳暗花明又一村”……这一幕幕“跨界自救”的“战‘疫’”故事,听起来颇像一部部典型的热血沸腾;主人公身处绝境但没有放弃,历经磨难,寻得契机,最终咸鱼翻身。若仔细推敲这些“跨界自救”行为,不难发现,背后的故事不只是一碗“鸡汤”那么简单。

有勇气跨界的人先得具备跨界的能力和条件。比如,幼儿园和星级酒店,桌椅板凳不缺餐饮服务许可证、工作人员健康证也齐全,开包子铺、摆大排档可谓天时地利人和。而婚礼主持人的跨界发展,靠的是实打实的真本领。

近年来,“副业刚需”成为一个讨论的热词,做兼职、当斜杠青年成为一种潮流。通过此次疫情的考验,我们更加明白了“技多不压身”的道理。多一项技能不只是多了一次选择的机会,更是多了一份应对风险的能力。

危机,有危也有机。在这些“跨界自救”中,很多人、很多行业瞄准了新风口,选择在疫情这个特殊时期实现转型。比如餐饮、线下销售等行业在此次疫情中受到了巨大冲击,但外卖、电商等行业却迎来了新的红利期。许多老牌线下零售企业开始涉水网络直播带货,原本以堂食为主要销售场景的连锁餐饮企业开始发力外卖产品、半成品菜肴,旅游景区开始探索直播云游,博物馆也开始思考闭馆期间如何线上“开放”……

我认识的一位因疫情无法复工的健身教练,从今年3月起,便在自己的微博上开起了直播健身课。她说,之前就对社交媒体很感兴趣,门店复工后也会坚持做直播,希望能在互联网上打造出自己的影响力。

“跨界自救”的诸多个案已经不知不觉汇聚成全行业的“跨界思考”,许多人开始问自己同一个问题——“当遭遇变故,我还能做什么?”

对于这些“跨界自救”者,除了对他们勇于跨界的精神表示钦佩,为他们的努力打气加油,相关方面是否还能给予他们更多的政策支持?比如,是否能为他们的“跨界之路”,乃至今后可能会有“多栖发展”开辟一些绿色通道?

不久前,人社部、财政部印发了《关于实施企业稳岗扩岗专项支持计划的通知》,明确对受疫情影响较大的外贸、住宿餐饮、文化旅游、交通运输、批发零售等行业给予稳岗返还补贴,返还标准最高可提至100%。教育部也曾发布通知,要求各地做好民办幼儿园的扶持工作,其中包括财政补助、租金减免、税费减免、金融支持等一系列政策措施。这些“解渴”的政策支持正是努力全面复工复产的企业所期待的。此外,跨界所面临的各类资质审批、培训招聘以及劳动权益保障等问题,也有待相关部门进一步廓清。

疫情之下,“跨界自救”不仅考验着劳动者的能力和胆识,也考验着治理者的智慧和应变能力。

切记,醉驾“非机动车”同样违法

苑广阔

截至5月7日,广西南宁今年共发生涉及电动自行车的酒驾(含醉驾)交通事故33起,死亡7人,占电动自行车事故死亡人数的16.28%。血的教训背后,是骑手的侥幸和放纵。(见5月18日《南宁晚报》)

俗话说,骑辆小汽车等机动车辆是“铁包肉”,而骑自行车、电动自行车则是“肉包铁”。一旦因为交通事故发生,受到伤害更大的往往是非机动车的骑乘人员。

经过多年的普法宣传和司法实践,“酒驾违法,醉驾入刑”“开车不喝酒,喝酒不开车”等观念不但早已深入人心,而且成了公众普遍遵守的规则和法律。但在绝大多数人的观念里,酒驾、醉驾指的是驾驶机动车辆,喝酒不开车开的也是机动车辆。包括自行车、电动自行车在内的非机动车辆,则被人们认为不在法律约束范围内。

这是对危险驾驶行为的误读。我国道路交通安全法实施条例早已明确,在道路上驾驶自行车、三轮车、电动自行车、残疾人机动轮椅车,不得醉酒驾驶。这意味着,酒驾、醉驾中,所驾的车辆包括非机动车辆。

醉驾非机动车辆违法行为被公众忽视是有原因的。一方面,目前驾驶电动自行车无需申领驾驶证,一些人也就不会认真去学习道路交通安全法律法规。即便是机动车驾驶人,由于没有将醉驾非机动车等内容纳入驾考范围,对此同样缺乏认识。另一方面,全国多数地方对于醉驾非机动车车辆的处罚偏低,很多人即便知道醉驾非机动车违法,也没真正当回事。

为了自己和他人的人身财产安全,“醉驾非机动车违法”应为更多人知晓和遵守,而要做到这一点,首先需要立法指引上解决好醉驾电动自行车如何受罚、受什么样处罚的问题,适当提高违法成本。国内一些地方已经围绕酒驾、醉驾非机动车的问题开始了地方立法。比如深圳、云南等地已经明确,饮酒后驾驶电动自行车的,将视情节处以数百元到上千元的罚款。

其次,交警部门要加强执法,对于酒驾、醉驾的,无论驾驶什么车辆,都要“一视同仁”,应检尽检。当然,交通法规的宣传教育也少不了,要让公众明白,文明行车、维护交通安全不仅是每个人应该具备的社会公德,更是实实在在的法律规定。

把形式主义歪风赶出校园

陈广江

据5月18日《半月谈》报道,记者调查发现,疫情期间居家学习,除了日常网课学习以视频、拍照的方式提交随堂作业,一些学校还布置了制作幻灯片、拍摄视频、画思维导图等形式的任务,并要求上传到微信群内,以显示孩子多才多艺。这些“别出心裁”的作品背后,是不少家长内心的无奈哭喊:“快被老师折腾疯了!”

还是原来的配方,还是熟悉的味道。这种技术化、套路化,重技术、轻内容的“形式主义作业”,其实就是老生常谈的家庭作业变“家长作业”问题,只是疫情期间学生居家学习,家长们的感受更直接、更深刻而已。形式主义最可怕之处就在于,出发点貌似很正确,但本质上已跑偏,最终是“秀”给人看。

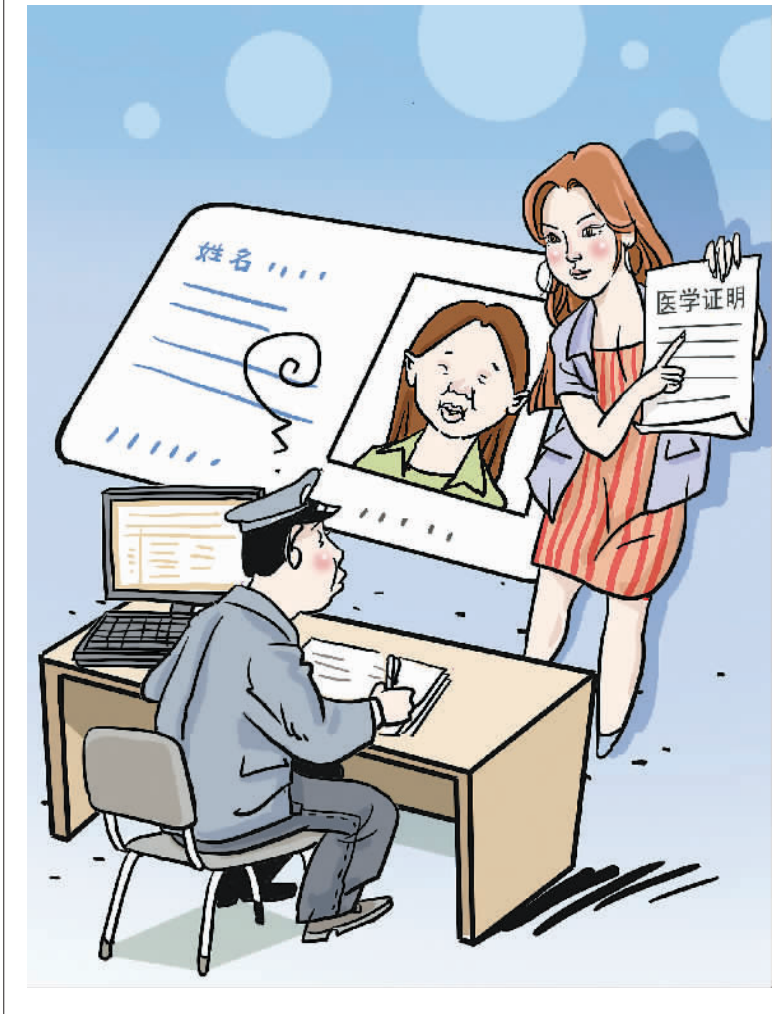
技术、才艺等本是好东西,但用错地方或脱离实际,则可能适得其反。老师应该明白,制作幻灯片、拍摄视频、画思维导图、做手抄报等已超出了多数孩子的能力,如果再提高标准、要求“优秀”,未免太不切实际。老师之所以这么要求,恰恰是知道孩子背后站着家长,在家长的“帮助”下,孩子一定能拿出优秀作品。这个过程,或许还美其名曰为“家校共有”。明知家长一手代办依旧乐此不疲,这是给家长添乱增负,也不利于孩子的成长和价值观的形成,这种形式主义的“秀”必须遏制。

去年7月发布的《关于深化教育教学改革全面提高义务教育质量的意见》明确,要杜绝将学生作业变成家长作业,或要求家长检查批改作业。家庭教育要回归教育的目的和功能,不能对孩子发出错误的、有害的信息。

“形式主义作业”屡禁不止的一个重要原因是家校关系的异化。在“家校共有”中老师一方往往强势且惯于强势,而家长一方往往缺少话语权,只能听从吩咐,敢怒不敢言。曾有民调显示,超八成受访者认为当前学校教育对学生家庭依赖严重。

同时,一些学校实行校内减负,无形中会将负担转嫁给了家庭和校外学习,这也在一定程度上影响了家校互动。

让学校教育回归本位,需重塑正常、良性的家校关系,优化家校合作,让家校双方摆正位置,各司其责,尤其要致力于把形式主义的歪风清出校园。



G图说

“后遗症”

据《重庆晨报》报道,近日,重庆的陈女士到派出所办护照时遇到了难题。因为曾经接受过整容手术,一些脸部特征明显发生了改变,工作人员拿着她的身份证比照半天,也无法确定她的身份。于是要求其出具整形医学证明,换领身份证后才能办理相应业务。

又见证明“我就是我”,但这次真不是刁难。爱美之心,人皆有之,近年来,接受面部医学整形的人越来越多,而一旦人的面部生物特征发生显著改变,原来的身份证等证件采集到的个人影像信息就会无法有效发挥作用,这也意味着,相关证件面临“作废”。在人脸识别技术逐渐推广、普及的当下,诸如火车站验票进站、移动支付等应用场景,都需要识别人脸并与数据库中的信息进行核实。这就需要每个整形的人树立起“换脸也换证”的意识,保存好病历等资料,术前做好登记备案,术后及时换身份证件,以免给自己今后的正常生活带来不必要的“后遗症”。

赵春青/图 嘉湖/文

处理销售员易,清除潜规则难

木东

近日,安徽亳州一家4S店拒绝退还车主续保押金,且该店一名销售经理回应媒体监督时态度强硬一事引起舆论关注。5月17日晚,涉事4S店承认违规,并致歉退款,对涉事人员给予免职处理。当地监管部门也介入调查,并表示将进行整顿。

就个案而言,舆论监督成功了,但其背后反映出的从业人员对法律法规的无知和藐视,以及暴露出的相关行业“潜规则”仍值得思考。

根据汽车销售管理办法的规定,经销商销售汽车时,不得限定消费者汽车金融、保险等产品的提供商和售后服务商,并且不得强制消费者购买保险。2019年8月,银保监会保险中介监管部下发《4S店兼业代理机构捆绑销售保险专项整治工作方案》,明确要对捆绑销售车险等乱象进行治理。但现实中,4S

店暗地里捆绑销售的情况仍不鲜见,一些经销商和销售人员更是到了有恃无恐、无视规定的地步。值得追问的是,续续保费是否已成行业既定规则?相关4S店对于员工的法律法规培训是否做到了位?

其实,还有更多4S店在以“高明”的手段利诱甚至逼迫消费者就范。比如,一些4S店规定如果车主在店内购买车险,购车有优惠,否则不享受优惠,还有一些4S店以专业、可靠等字眼迷惑消费者,将没必要的保养套餐强加在消费者身上。

这些做法,与4S店自身盈利模式有关,也与相关企业的“合作共谋”有关。“价格倒挂”“亏本卖车”是时下不少4S店面临的现实问题,这使得一些4S店开始在“衍生收费”上做文章。以销售车险为例,有4S店规定销售人员卖车如果没有捆绑搭售车险,提成将打折。而合作商自然也不会放过4S店这个“黄金”销售渠道。据悉,保险公司给4S店的佣金一般为20%~40%,这无疑给了销售人员

巨大的卖车险动力。

一些4S店无视相关法规规定,首先是因为违法成本较低。从近年媒体的报道来看,对4S店违规行为的处罚,多是退回违规收费,罚款少则几千元多则几万元。

其次是信息和资源不对称,4S店有时很会打“擦边球”,就算是直接违规,消费者也很难判断,如果是行业潜规则,消费者更难抗衡。

再者是消费者维权难,举证难、鉴定难、求偿难,一旦掉进“坑”里,通过维权“爬”出来的成本不小。中消协发布的2019年全国消协组织受理投诉情况分析显示,在具体商品投诉中,汽车及零部件高居第一位,售后服务问题、捆绑销售车险和诱导消费者贷款、检测举证维权难等是投诉热点,这些问题多指向4S店。

售前是“孙子”,售后是“爷爷”。车主苦一些4S店的套路久矣,但4S店仍屡试不爽。商家应该诚信,消费者有权选择,“坑”来“坑”去的买卖应该尽快终结。

反应。但鲜有药企主动修改药品说明书,大多是国家监管部门要求企业修改。

当“及时修订完善说明书”缺乏约束机制,药企自然缺乏自我“揭短”的勇气和动力。

而此次修订填补了这一漏洞。修订稿明确,在药品上市后的全生命周期内,新药上市许可持有人应主动收集药品的安全性、有效性信息。对于发现新的严重用药风险,涉及说明书中禁忌症、特殊警告和使用方法、剂量和使用方法,以及其他可能显著影响患者药品使用获益/风险比的信息,上市许可持有人最长时限不超过3个月提交修订药品说明书的申请。对于新发现的非严重不良反应或风险,应在3~6个月内提交修订说明书的申请。

加强药品说明书的动态管理,使之成为药企的规定动作而非自选动作。一方面可以帮助患者更加科学合理用药,降低用药安全风险,满足其知情权。另一方面,可以倒逼药企不断改进工艺,提高药品质量,减少不良反应的发生。

全、合理使用药品,药品说明书必须标注药品的禁忌、不良反应和注意事项等。由于药品在上市前的安全性研究中存在客观局限性,一些不良反应没有暴露出来。因此,制药企业应主动跟踪药品上市后的安全性信息,及时修订说明书。但现实中,许多药企对此缺乏重视。一些药品上市多年,有关禁忌、不良反应等项目依然是“尚不明确”“不详”。

药品说明书长期“语焉不详”,一方面在于收集药品的安全性、有效性信息需要投入一定成本,而企业往往担心公布不良反应会影响药品销售,因此缺乏修订说明书的积极性。另一方面在于相关规定比较模糊。根据现行《药品说明书和标签管理

规定》的要求,药品生产企业应当主动跟踪药品上市后的安全性、有效性情况,需要对药品说明书进行修改的,应当及时提出申请。主管部门可以根据药品不良反应监测、药品再评价结果等信息,要求药品生产企业修改药品说明书。但究竟何时提出申请算“及时”,以何种方式提出,追踪到的各类信息如何统计、量化、反馈?都缺乏明确细致的操作指引。同时,相应的处罚机制也不明确,这让一些企业对于相关规定不以为意。

曾有媒体做过统计,近10多年间国家相关部门发布了159个关于修订药品说明书的公告,涉及807个药品,化药544个,中成药244个,其中有679个药品修订了不良

说明书不规范按“假药”论处,如此“严规”应该有

张淳艺

日前,国家药监局药品审评中心发布关于公开征求《药品说明书和标签管理规定》(修订稿)意见的通知,修订的主要内容包括强化持有人是药品说明书和标签的责任主体,上市许可持有人/申报代理忽略、不关注药品的安全性信息,不及时修订说明书,导致上市药品说明书存在信息不准确、不真实、存在误导性,或没有提供足够安全性信息、警告信息,按“假药”处罚等。

药品说明书载明了药品的重要信息,是选用药品的指南。为指导医生和患者安