

“不督查不动弹”的毛病必须要改

本报评论员 吴迪

不畅,鹤岗市鹤北林区房屋交易办理停滞400多天,百姓感到非常不便。督查组调查后发现,百姓反映情况基本属实。被通报的地方表示,确立“特事特办、一事一议、一件一办”原则,“立即受理”。同时,督查组还接诉调查并证实了青海省社会保险政务服务平台运行不畅,让百姓多跑腿、兜圈子的情况,当地回将“立即整改”。

办个事,400多天“干瞪眼”;缴社保,兜圈子、绕弯子——听着闹心,想来就心。好在,总算在国务院督查组的介入下,问题有望解决了。但想来,并不是所有地方所有难办的事都有被国务院督查组关注的机会。

近年来,机构改革、一网通办、大数据云政务等不断推进,办事企业和群众确实体验到较以往更多的便利,但同时,也有少数地方仍存在这样那样的问题。比如,有的地方“数据多跑腿、群众少跑路”只是看起来很美,有的地方“奇葩证明”取而不消,有的地方“门好进、脸好看、事难办”,有的地方该执行的政策迟迟不落地,甚至故意曲解或无视国家政策、截留专项资金……

从成因上看,有的问题确实存在短期内绕不开的客观困难。比如,上级下达的任务重,基层工作人员少、忙不过来;面对新问题、新政策,基层吃不透、拿不准,有的采取观望态度,有的执行出现偏差;有的地方在机构改革、工作交接等环节,出现一段时间的“真空”;在诸如一网通办、信息化办公等场景中,技术故障、系统不完善等,导致群众办事受阻、体验不佳。

与此同时,我们更不能忽视的是有些地方“一搭、没一搭”的消极、懒散的工作作风,也不排除在个别地方,部门利益割裂甚至存在“山头主义”,导致相关机构改革、权利交割等进展缓慢,百姓办事遇冷。“要认真反思、转变作风”“确保真移交、真承接”,督查组通报中的这些关键词,颇为耐人寻味。

令人尴尬的是,有关地方和部门此前拖拖拉拉,且有千般“办不了”的理由,而国务院督查组出手后,则纷纷表态“立即办理”,且态度恳切。这是否说明,之前的问题或许不是问题,现在能“立即办理”,当初为何不能?现在能克服的困难,之前为何克服不了?如果确实

曾遇到较大困难,做好沟通解释工作,并尽可能开辟其他途径解决群众反映的问题,相信百姓能够理解。倘若不存在真正的困难,只是因为作风懒散而导致工作迟滞,如今为了应付督查组又辗转腾挪,那么今后遇到其他问题,会不会依然趴着不动、等待下一轮督查?

近年来,各类督查行动发现和解决的问题不少,而从暴露出一些地方“不督查不动弹,一督查立刻办”的问题,也值得认真反思。

在社会治理的各环节中,基层都是重要的抓手,基层工作做得好不好,直接关系到民生服务工作能否顺利推进,关乎百姓能否有获得感,关乎地区营商环境的优劣等。从这个意义上说,基层工作做不好,也容易成为社会治理中的短板,容易使制度空转、政策失准,甚至有损民众对政府部门的信任。

因而,念好“立即办理”的经,不讳疾忌医,不坐视问题积重难返,包括基层在内的各级官员都要“学会跟群众坐在一条板凳上”,不忘初心,切实提升服务能力和水平。有关部门也要完善问责机制,倒逼某些部门和人员彻底改掉“不督查、不动弹”的毛病。

现场·我在我思

兰德华

两个人,有三条袖管空空。
在2020年全国脱贫攻坚奋进奖25人的获奖名单中,张顺东和李国秀,是唯一的一对夫妻。10月17日下午,他们连同另外几名获得表彰的残疾人,被邀请到了中国残联,进行座谈。

座谈在现场,我们不期而遇。
他们二人,总共只有一只手,两只脚。李国秀从小就没有双臂,张顺东则不幸,先后失去了右臂与双脚。他们是云南昆明市东川区乌龙镇坪子村村民。这对年近50岁的农村夫妻,站到了脱贫攻坚国家级表彰的舞台上。

在摆脱贫困的路上,他们不等不靠,不找不靠,以常人无法想象的坚韧意志克服了重重困难,不仅自己成功脱贫,将一儿一女抚养成人、成才,还不断帮助、带动村里的其他残疾人摆脱贫困,过上正常的生活。

“我是她的手,她是我的脚。”20多年前,当只有小学文化的张顺东走进李国秀家时,李国秀并不同意,她担心两个残疾人生活不下去。

张顺东6岁时被电击伤,由于家里没钱医治,他的右手烂掉被截肢。2013年和2015年,烂疽严重的双脚也先后被截去,从此张顺东只能靠假肢行动。

面对这些悲惨遭遇和艰难岁月,他们没有放弃。

没有手臂,李国秀靠双脚在地里劳动,还能用脚绣花写字;失去双脚后,张顺东凭借一只脚,学会骑三轮车,平时自己运输力所能及的材料……如今,二人依靠种地、搞养殖等,全年收入近两万元。

这笔收入中,有2700元是张顺东做残疾人联络员补助。他做这项工作已有10年多,为同村105名残疾人带去不少帮助。

我特意近距离观察了张顺东那唯一的一只手——异常的粗壮,厚重。或许,是因为这只手承载着两个人的重量。

相比残缺的身体,打动我的,是更完整的灵魂。在苦难与痛苦面前,踟蹰前行,不甘低头的人和与他们迸发的力量与潜能,值得所有溢美之词。

在整个脱贫攻坚战役中,他们是一对特殊的战士——不仅没有因身体的失能,在这场大行军中掉队、成为被照顾的对象,反而用他们的顽强、奋斗,取得了属于自己的胜利,感召着中国西南红土地上的更多人。

摆脱贫困,追逐幸福,是每一个人的权利,也是新时代赋予每一个人的机遇。而机会永远是留给那些有准备的人的。在扶贫、脱贫过程中,也曾有个别不好的现象被媒体曝光、披露,有四肢健全的人等着“薅羊毛”、搭便车。相形之下,这些人是否应该汗颜和惭愧?

命运的残酷,有时会让人同情的话语失去分量。但谁能想到,折去双翼、失去双脚,并未阻挡这对残疾人夫妻飞得更高,走得更远。现实或许无情,但面对这样辛勤耕耘的手与脚,再冰冷的土地也会融化。

我们应该感谢他们,他们用自己的奋斗实现了人生的转折和逆袭,用自己的事迹为诸多残疾人带去了光明和希望。他们让我们相信、深信,任何人都可以成为脱贫攻坚队伍中的一员,为脱贫攻坚添砖加瓦且贡献不菲。他们用自己的行动、作为,竖起了一座精神的丰碑,这是更值得尊重、尊敬的事情。

我想,每年的春天,在云南那个叫坪子村的田野,都会出现这样一幅画面:红土地上,有个敦厚男人靠着假肢坚定地站立,用唯一的手臂奋力抡起锄头。身后,那没有双臂的纤弱女人,正在用脚,播下春天里第一粒种子……

这样的画面是恒古的,它昭示着,人之为人的尊严与倔强。

「一只手与两只脚」的尊严

社评

中国新闻名专栏

不讳疾忌医,不坐视问题积重难返,包括基层在内的各级官员都要“学会跟群众坐在一条板凳上”,不忘初心,切实提升服务能力和水平。有关部门也要完善问责机制,倒逼某些部门和人员彻底改掉“不督查、不动弹”的毛病。

据10月19日新华社报道,国务院大督查行动解决了不少百姓渴盼解决的问题。近日,有群众在国务院“互联网+督查”平台反映,黑龙江省森工系统住建行政职能移交过程衔接



“砸车创收”,4S店还能再“拼”些吗?

李英锋

近期,记者先后应聘进入两家知名汽车品牌4S店卧底暗访,发现员工将送修汽车原本完好的水箱框架砸坏后才拆解定损等乱象,店员表示“每个车都砸,要不然你哪挣钱去啊?反正保险公司会给钱。”此外,记者还发现4S店存在虚假清洗保养、截留超量油液等问题。(见10月19日《新京报》)

记者卧底戳穿了汽车维修的坑人套路。实际上,在手机维修、家电维修等领域,也不同程度的存在着先弄坏再修理、偷换零件、虚报价格、虚报修理量等问题。维修保养中的乱象大都属于行业通病,实质都是薅消费者的“羊毛”,甚至薅保险公司的“羊毛”,这扰乱了汽车维修市场的秩序,也践踏了诚信底线——如果以“先砸后修或先砸后换”等方式骗保,情节严重的,还可能涉嫌犯罪。

种种乱象对消保维权机制、保险管理机制而言,意味着漏洞和不足。相关部门、保险机构等应该全面反思,用更高质量的履职,举一反三地查找问题根源,进一步健全相关监督机制,规范汽车维修保养行为,积极维护消费者权益,维护保险市场秩序。

当然,汽车维修领域中的不少问题都具有隐蔽性、专业性,要想发现并不容易。但记者能发现的问题,对于拥有更多资源、更强能力的监管部门、保险机构等来

说,应该更有理由发现,进而采取有效行动和措施。

餐饮领域的“明厨亮灶”机制,满足了消费者的知情权和监督权,对经营者形成了某种倒逼规范效应;有些手机维修商也向消费者开通了后台维修监控系统,让维修处在消费者眼皮子底下——那么,相关部门是否也可借鉴上述经验,要求汽车维修商对车辆维修保养全程视频监控,并向监管部门、保险机构、消费者等开放监控通道,分享监控资源。事实上,有些4S店已经可以做到实时收看车间内的维修情况。

此外,监管部门也可安排相关人员对汽车维修商进行更深入地调查,或者鼓励相关内部举报等;保险机构应该加强对验损过程、修理或更换部件的检审把关;市场监管部门、汽车维修行业协会等应依法监督维修商严格履行明码标价、明确事先告知等义务,要求维修商如实记录经消费者确认的维修部件和维修用料情况,并保存维修记录一定年限,以备相关部门检查或解决维权纠纷。对发现问题并核实属实的维修商,监管部门必须依法处罚,并关联信用惩戒,记入市场主体征信系统,使其付出多重代价。

说到底,要整治汽车维修行业中的乱象,不能只依靠消费者单打独斗,不能只寄希望于经营者的自律,而记者卧底等第三方监督力量对实现长效监督也并不现实。只有监管“正规军”的依法高效履职,监管之手的强力、长效介入,才能为消费者、保险机构的合法权益保驾护航。

外卖后厨不能成为监管飞地

戴先任

手机点外卖的方式颇受欢迎,不少美食城转变经营思路,取消堂食,将档口全部做成外卖后厨,仅供外卖取餐。不过,个别外卖后厨的卫生状况实在是让人不放心。记者发现,一些外卖后厨将洗好的食材摆放在垃圾桶上,还有的在公厕外堆放食材……(见10月19日《北京日报》)

一些外卖后厨的卫生堪忧,已经被曝光多次。有的垃圾桶上架菜盆、卫生间外摆食材,有的在锅里涮拖把,有的污水横流、蚊虫满屋……有外卖小哥直言:“如果有条件,还是在家做饭吃更实在,干净卫生还省钱。”一句话道破某些外卖的惊人一面。

这些被曝光的外卖后厨,并非是无实体店、无工商营业执照、无餐饮服务许可证的“幽灵外卖”,基本都是拥有临街商铺的实体店,相关资质也无问题,可仍然存在严重的食品安全隐患,问题到底出在哪儿?

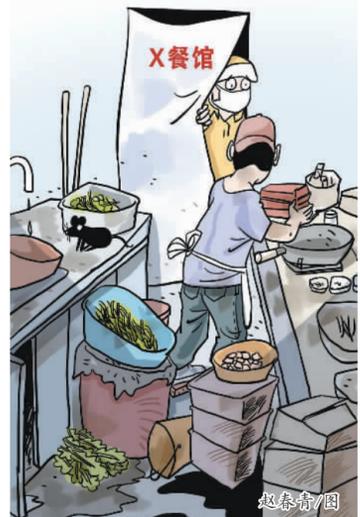
外卖后厨卫生状况不佳,这样的问题并不少见。如今一些商家将档口全部做成外卖后厨,这让食品制备过程变得更难被监督。“眼不见为净”之下,一些无良商家难免变得肆无忌惮,食材放在垃圾桶上或厕所门口就不足为奇。对此,监管部门应该主动适应市场变化,以前瞻的视角和能力去补位监管,别让任何一个角落被遗漏,滋生食品安全问题。

此外,在日常监管中,对“脏乱差”等卫生问题要零容忍。这些问题直接影响到外卖的食品安全,违反了食品安全法的相关规定。

值得注意的是,从2015年起,全国就在推广“明厨亮灶”工程。而根据新的食品安全法,政府倡导餐饮服务提供者公开加工过程,公示食品原料及其来源等信息。这些后厨存在卫生问题的外卖商家,是否参与了“明厨亮灶”工程?参与的进程如何?

在媒体举报后,当地相关部门回应称将立即派人核实,如果问题属实,会督促商家立刻整改。希望相关部门的行动能够保持长期高压态势,形成常态化、长效化的监管机制,不能总是后知后觉。

当前,餐饮小店跑步进入“外卖时代”,外卖行业在飞速发展,我们在看好行业发展、便利民众生活的同时,也必须清醒地认识到,快速发展不等于野蛮发展,任何“隐秘的角落”都不能成为监管飞地。



“高铁不文明行为大赏”,一点不好笑

罗筱晓

“我有为你服务的义务吗?”10月17日,随着这句话从一位男士的口中说出,“高铁不文明行为大赏”又增添了一项——不给内侧座位旅客让行。

从网上视频看,当天,在一列运行中的高铁上,一位男子坐在三人座位的中间位置,他身前的行李和放下的小桌板让内侧座位的乘客无法通过。当内侧乘客提出“你这样别人怎么进去”的疑问时,男子表示他坐的是自己的位置,没有多占地方,随后又说“怎么过去是你的事情,不要问我”,并态度恶劣地反问“你难道智商有问题吗?”最后,男子甩出了本文开头的那句话,认为自己没有“让行”的义务。

友认为视频中的男乘客太蛮横,也有人猜测是否在视频录制前乘客间发生了别的不愉快,才导致了男子如此行为。很快,12306官方回应:过道是公共区,任何人都可以使用,男子无权阻止内侧乘客进出,协调不成可以由乘警介入解决。

无论前因如何,男子堵住通道是既成事实。高铁给人们出行带来了便利,但似乎也给乘警新增了工作量:从霸座到扒着车门等老公,到高声外放音视频,再到这次的不让行,都需要他们介入、阻止、解决。

今年5月,全国人大表决通过的民法典第八百一十五条明确规定:旅客应当按照有效客票记载的时间、班次和座位号乘坐。换句话说,霸座已经是真切切切的违法行为了。

乘警也好,法律也好,所能起到的更多是威慑作用。法律再完善,也不可能把每一项

不文明行为都写进条款,何况有些人在这方面的“创造力”不可估量,法律根本跟不上节奏。今天霸座违法了,明天就会有人堵着不给内侧乘客让行,并且还理直气壮地问:“我这样有毛病吗?”如果说占了别人的位置是显性的霸座,那么堵住通道不让乘客坐到对应位置上,堪称一种隐性的霸座。

何况,民法上还有相邻关系的概念,简单说就是邻里之间有团结互助、与人方便的权利和义务——如果你家门前是我回家的必经之路,那么你就不能在门前设障阻挡我经过,否则即构成了对相邻关系的侵犯和违背。由是观之,涉事男子恐怕还真有为“邻居”乘客让行的义务。

减少高铁或者地铁、公交车上的不文明行为,最根本的是要让更多人有私域与公域的界限感。在私人空间,你当然可以怎么舒

服怎么来;但在公共场所,则要遵规守纪、与人方便,同时尽量不给人增添不便。这不仅关乎礼貌,还关乎素质。

前不久,上海一对年轻夫妻带着刚满一岁的孩子搭乘飞机,因为担心孩子哭闹给同舱乘客添麻烦,这对夫妻为每位乘客准备了耳塞和糖果,还附上了一张贴心的小纸条。

这件事被报道后,有网友指出多年前国外就有类似新闻,这对夫妻只是效仿而已。是效仿又怎样?这样的效仿“不香”吗?我倒觉得,这不容易、很可贵。“公共场合的熊孩子”是常被讨论的话题,从最开始以“孩子还小”为由的纵容,到后来越来越多的父母会提前教授并规范孩子的举止,中间的进步有一部分就要归功于社会对正确带娃方式的宣扬和一些家长的效仿。如今,效仿又前进了一步,前进到有人愿意付出更多,让陌生人更方便的程度。

好的素质需要法律作基石,需要正确的引导,需要许多如上海这对年轻夫妻一样的人做示范。

网络时代,叫嚷着“没有服务义务”的男乘客及其蛮横无理的“同类们”,除非想以“自黑”的方式出名,否则绝对得不偿失。给这些人“见见光”“消消毒”,对于助推文明、倒逼素养,十分必要。

脱离实际的“百分百达标”也是形式主义

潘锋印

“户户通”实现百分百硬化、信访满意度百分百、公益雕塑安置百分百、安全生产“零事故”……据近期《半月谈》报道,一些地方安排事项流行事事“百分百完成”“百分百达标”,给基层带来很大困扰。

“百分百”是对事物完美、极致的追求,这种态度值得肯定,但如果事事都追求百分百,不能有一点点差错和瑕疵,甚至以此作为考核基层的标准,则需要慎重考虑。诚然,数字对于科学研究来说,更有论证力;对于工作成效来说,更具说服力;对于社会发展来说,更具雄辩力。但是,凡事苛求“百分百”,并不现实。

某种意义上说,“百分百”的要求是形式主义作祟。动不动就要求“百分百”,既没有考虑不同地区的实际差异,也有简单粗暴“一刀切”之嫌。一方面,会打乱基层工作的正常节奏,原本关乎民生的迫切事务很有可能得为考核事项让路,一味追求“极致”“完美”难免让很多基层工作者“顾头不顾脚”,甚至“丢了西瓜捡芝麻”。另一方面,极易导致弄虚作假、虚报乱报,导致一些人在表格里、数据上做文章。

客观而言,诸多事情都难以实现百分之百的完美。“百分百”背后展现的是一种片面思维,一种形式主义。我们要警惕一些戴着各种各样面具的形式主义,让工作回归实事求是。

上面千条线,下面一根针。基层工作千头万绪、涉及方方面面,基层工作者高负荷运转,对工作人员的考核应当充分考虑各种变量和实际困难,坚决不能让不切实际的“百分百”成为衡量工作人员能力和成绩的标准,成为基层的负担。

让基层干部树立正确政绩观,将主要精力用于服务人民群众,才是服务的正确姿势。比如,在安排事项、制定考核目标时避免过度追求“极致”“完美”等虚功;少搞一些“一刀切”,多一些因地制宜;把为基层减负工作落到实处。

摒弃看起来很美“百分百完成”“百分百达标”,真的很重要,也很必要。