

→ 察者看台

真正用好“吐槽窗口”是关键

■魏 姗



近日,山东烟台福山区的政务服务大厅出现了“吐槽找茬窗口”,引发公众关注。据当地工作人员称,该窗口是按全省统一要求设置,供在大厅办理业务不顺利的市民吐槽投诉。

向来“风风严谨”的政务办公大厅,居然设置这样的窗口,若是搁在以前,多数人恐怕会认为这是段子。殊不知,现如今真是“梦想照进现实”了。再仔细研究下关键词——“全省统一要求设置”,看来这样的窗口设置并非孤例。笔者经

搜查发现,山东省其他县(市)区也有此设置。

政务服务大厅设“吐槽找茬窗口”,之所以引发热议,让人眼前一亮,首先当然是因为以往并不多见。其次很重要的一点是,凸显了政府服务的“用户思维”,体现了当地政府致力于打造服务型政府的良好初衷。

常言道:“知屋漏者在宇下”。政务服务到位与否,与服务对象即普通民众息息相关。可以说,在政务服务大厅直接设置“吐槽找茬窗口”,不仅会促使服务水平自行加压,也会切实缩短群众反馈声音的传播路径。

当然,还需认识到,现如今套用互联网用户思维的“吐槽找茬窗口”,从本质上而言,与传统的“意见箱”“意见簿”区别不大,都是积极接受公众监督的可取形式,都是对政府“服务意识”的进一步深化践行。接下来,更重要的事,是要将这些好

办法真正用好,不仅要做到在基本政务流程上“最多跑一次”甚至“一次都不跑”为民办事,还要多多注意“办事之后”,不断拓宽为民发声、解忧的传播渠道。

这就要求,各相关职能部门尽力配合、跟上步伐,尽快形成强有力管理规范机制,让这类“吐槽找茬窗口”最大程度发挥上传下达的沟通效用。比如,群众每一次吐槽找茬,都留下印记,那么后续的对接、解决问题的工作,要及时跟进、立行立改。与此同时,整个过程还须合理规范,对于群众提出的意见,要经常整理和反思。唯有这样,才能倒逼部门人员不断提高服务水平和业务能力。

我们希望,“吐槽找茬窗口”这扇窗能开得久、开得好,让政务服务效率更高,群众办事心情更舒畅。如此一来,我们心心念念的“民众吐槽找茬——公共服务改进——行政效能提升”的图景才会更为可期。

→ 热点发声

退还住宿费 体现公平与关怀

近日,各地学生陆续迎来开学的日子。对许多地方的大学生来说,这是一个令人振奋的消息,而一些高校退还本学期住宿费的消息,更是“喜上加喜”。

1.让学生感觉到开心、温暖、骄傲,是此次退费之举的最大意义所在。虽然不少人觉得退费是理所当然的,但其实高校要做出这一决定,并没有那么容易。



首先学校宿舍并不完全等同于社会租房,学生虽然没有住,但学校也并不能挪为他用,相关的管理还是要做的,成本还是会有的;其次,高校学生众多,退还住宿费不是一笔小数目,如何最大限度保障学生权益,保证公平合理,需要拿出详细可行的方案。很多高校在前期并未第一时间宣布退费,也不能说是汲汲于利益,更多是谨慎起见。但无论是率先主动,还是随后响应,只要拿出了实际行动,将实惠和便利留给学生,都体现了“以人为本”的情怀,都值得点赞。 ——评论员 屈旌

2.笔者认为,退费问题不能简单化处理。在当前高校推行社会化、市场化管理的大环境下,要兼顾学生、学校、服务提供者等多方利益,用更细化的标准、操作规则、退费办法等寻求各方利益的平衡。不妨以此次灵活退宿舍费为契机,将一些突发情况下退费操作规范化、制度化,以后即便没有主管部门的“预警”,各地各高校也能按照规定做好退费工作。于高校而言,这是一种制约;于学子而言,权益多了一层更有力的保障。

疫情之下,从教育主管部门到政策执行者,及时关注到退费问题,透出的是对个体权利的尊重。其中,完全可能有某位学生因这份“意外收获”渡过了眼前的难关。对这批被退费的学生而言,这也必将成为他们在疫情经历中一段温暖的记忆。期待更多地方、高校将这件好事办好,让教育精神直抵人心,润物无声、成风化人。 ——评论员 郭慧岩

→ 说道说道

1.新冠肺炎疫情发生以来,不少家政从业者被迫停业在家,家政行业如何自救引人关注。近期,国家发改委推动家政等社会服务领域探索“互联网平台+创业单元”新模式,发挥互联网、大数据、人工智能等新技术优势,挖掘“双创”带动就业的潜力,家政行业复工复产成效明显。

探索“互联网+家政”,重点要解决质量不均衡的问题。家政服务行业既是亟待高度标准化的行业,又是需要兼顾高度个性化的行业。一方面,家政行业从业门槛不高,从业人员自身素质、技能水准、服务态度极不平衡,迫切需要建立家政服务的行业标准,大幅提高家政人员的服务能力和水平;另一方面,雇主的家政需求又是多元的,针对不同的雇主需求,家政行业需要探索更加多元的服务模式、服务套餐。特别是,随着智能家居的日益普及,传统家政服务的可替代性不断增加,如何结合智能家居改进家政服务,需要家政行业结合互联网展开新的探索,提升家政从业人员与智能家居设施协同的能力。 ——评论员 济兼

2.6月8日,广西钦州一辆救护车上的孕妇已经大出血、休克,却被一辆私家车足足堵了十几分钟。救护车多次鸣笛喊话,可私家车非但不避让,还多次驶入道路中间,以致救护车多次想超车无果。面对交警询问,司机宁某某自称当时正在接听骚扰电话,忽略了后方救护车的警笛声和喊话声。民警对其违法行为进行了严厉批评教育,做出驾驶证记3分、罚款200元的处罚。

得亏医生妙手、孕妇命大,这名女司机的行为没有闹出人命。但不能因此就淡化该司机行为的恶劣程度。网友们觉得“3分200元”的处罚有点轻了,至少应该把开车打电话的2分合并记上。此外,《治安管理处罚法》第50条规定,阻碍执行紧急任务的消防车、救护车等车辆通过,情节严重的,最高可处10日拘留。笔者认为,对漠视生命、公然违法的司机,光指望他们提升自身道德水平是不够的,网友还是希望警方能够从严处理,依法依规顶格处罚。不罚到“肉疼”,也许他们就学不会规矩开车。 ——评论员 张丽

→ 有话就说

精准惩“校闹”,这个可以有

■李云勇

6月10日,北京市教委联合多部门发布《北京市中小学校幼儿园学生伤害事故处理办法》,指导各级依法依规、客观公正处理本市中小学校幼儿园学生伤害事故。其中明确9种“校闹”的具体行为。并提出,本市依法严厉打击“校闹”行为,并探索通过联合惩戒机制,对实施“校闹”的人员进行惩治。

朗朗乾坤和谐美,岂容“校闹”任性?之前明知某些恶行是“校闹”,但没有得到明确和有力的支持,不敢旗帜鲜明地维权和惩恶。现在好了,条文列举化,精准惩“校闹”。提高可操作性,明确“校闹”行为,如在学校设障碍、

贴报喷字是“校闹”(以前只是想到让对方出口气,不敢大力制止);蓄意进行不实报道或者制造、散布谣言,属于“校闹”,这就是明确导向,精准惩“校闹”,看你哪里逃?

精准惩“校闹”,是个好榜样。明确“校闹”行为,社会影响极其重大,因为社会还大量存在“医闹”“企闹”等不法行为。比如有人主要责任工亡,家属也敢在正常工亡待遇之外狮子大开口索赔;有人醉驾全责车祸,家属也敢索要工伤待遇,索要高额补偿。精准惩“校闹”,就给惩治各类

“闹”提供了好范本,还必须补短板,明确“医闹”“企闹”等行为,让他们无利可图、无处藏身,露头就严打。

精准惩“校闹”,就能让那种无原则的“伤者为大,死者为大”没有任何市场,就能避免无原则地“和稀泥”,坚决杜绝“大闹大赔”“小闹小赔”“花钱买平安”等不良现象。依法办事,精准打击,精准惩“校闹”,这个可以有,还可以向社会强烈明示:法不能向不法让步,就要精准打击“不法”。唯有如此,各类“闹”才会偃旗息鼓,逐步走向消亡,建设法治中国才能更好地顺利推进。

→ 世相观点

对“蹭热点”式诈骗需要冷思考

■张淳艺

近段时间,公安交管部门依法开展查纠摩托车骑乘人员不佩戴安全头盔行动,一些地方头盔价格水涨船高,个别不法分子从中窥得“商机”,“头盔诈骗”案随之发生。这些“蹭热点”式诈骗的骗术大同小异:先是煽动囤货焦虑,后是收到买家的货款就“玩失踪”,微信朋友圈成为骗局滋生的重点场所。

这年头,骗子也爱“蹭热点”。从口罩诈骗、熔喷布诈骗到额温枪诈骗,再到如今的头盔诈骗,受突发事件的影响,导致某类商品需求激增而滋生的诈骗犯罪频发。这类骗术基本上如出一辙——换汤不换药的朋友圈文案煽动网友囤货焦

虑,动辄成千上万个订单起订制造货源充足假象,收到钱后上演“拖字诀”不发货,如果骗不下去就拉黑受害人并跑路……

对于“蹭热点”式诈骗,除了有关部门应加大打击和惩治力度,广大网友也要保持冷静头脑,加强自我保护。首先,要看到底政府部门稳定物价的决心和信心。疫情初期,口罩一度出现短缺,一些商家趁机坐地起价。各地市场监管部门就及时发函提醒告诫经营者,从严从重查处一批价格违法案件,有力维护了市场价格秩序。

其次,对于微商交易要提高防范意识。在电商平台购物,许

多人都会做足“购前功课”,先是查看商家的经营资质,又是浏览买家评价记录,而到了朋友圈,一些人往往会放松警惕。然而,以熟人为基础的朋友圈,并不是正规的网络交易平台,产品质量和资金安全都缺乏保障。一些人通过微信发布虚假信息,已经成为一种新型“杀熟”骗局。

最后,不应盲目转发朋友圈广告。对于未经核实的售卖信息,除了自己不轻易相信外,也不要盲目转发或向他人推荐,避免成为骗子的帮凶。朋友圈不是法外之地,转发虚假广告不仅容易坑朋友,还要承担相应的法律责任,对此切不可大意。