

多些换位思考,化解政务服务痛点

本报评论员 韩福超

在这些单位及人员看来,那都是“说别人的”。此事提示我们,“放管服”改革还需进一步深入,一些地方和部门的政务服务在实现便民为民利民上,还有不小的改进空间。近年来,“让数据多跑路、群众少跑腿”“最多跑一次”“节假日预约、特殊时段延时服务”“周末不打烊”等制度和举措,见证和推动了各地政务服务能力及水平的提升,也收获了百姓的认可 and 点赞。然而,新闻过后,由点到面的普及推广十分重要,让好的措施能在更多地方落地生根,让更多百姓受益,并不是件容易的事,需要各地付出艰苦努力。

有观点认为,未来的政务服务“不仅要助人为乐,还要成人之美”,即群众办事不仅期望可以好办事和办好事,而且希望能够得到必要的尊重、关怀和理解。多些换位思考,打造有温度的政务服务,是未来政务服务提升群众满意度的必由之路,也是“放管服”改革的更高境界。办事点外有停车位、能提供对外复印、卫生间对外开放……有网友描摹了心目中政务服务更加完美的模样。尽管类似服务并非政务服务的主业、分内事,却是提升群众办事体验的好感项、加分项。

深化“放管服”改革,建设人民满意的服

务型政府,不能总靠“曝光一例,解决一例”,不能光喊口号、只为“别人”鼓掌而自身却止步不前。客观地说,这方面,很多地方和部门不缺好经验好点子,缺的是对标对表先进经验的积极性、主动性,是少一些模板化、套路化、程式化,让群众少碰“软钉子”、多享真便利。

当下,仍有一些干部有较强的重权力、轻服务的观念,以及“你们来求我办事,就得看我心情和脸色”的畸形心态。如果任由类似的观念和心态继续存在,诸如“中午锁门不让办事群众入内”的事便可能以不同方式不断上演,它们不仅有损政府形象、伤及民众感情,而且地方口碑、营商环境等也可能被贴上负面标签。

据11月14日红星新闻报道,11月13日,有网友发布视频称,黑龙江一“政务大厅全天工作6小时”且“中午锁门不让办事群众入内”,视频中涉事“政务大厅”门口挂着五常市医疗保障局的牌子,多名群众在室外等候,地上有较厚积雪。次日,五常市营商环境建设监督局发布通报称,将在政务大厅设置休息等候区,并开始实行员工轮岗制度,保证工作日午休时间不间断服务群众;同时,继续增设预约通道,线上线下同办理,提高办事效率。

从网友的点评不难看出,公众希望相关政务服务细节能更加人性化。类似事件反映出的问题值得讨论和反思。比如,个别地方和部门在推进政务服务的改进中,态度相对比较消极被动,有时不得不靠舆情热点来倒逼。

政务窗口是距离群众最近的地方,是群众关于政务服务质量和水平的印象与评价的重要来源。一段时间以来,少数地方和部门习惯于“不安排不办、不曝光不改”,或是嫌麻烦,或是不愿舍弃某些利益,或是出于“少干少错、不干不错”的自保,对存在的问题视而不见。就拿近年来屡被诟病的“蹲式、跪式、趴式”服务窗口或柜台来说,只要监督触角还没伸过来,聚光灯还没照过来,一些地方和部门便依然故我,并不在意群众办事的便捷度和舒适度,群众办事还是该蹲踞、该踮踮、该趴趴。至于舆论空间里的曝光和谴责,

社评

中国新闻名专栏

当下,仍有一些干部有较强的重权力、轻服务的观念,以及“你们来求我办事,就得看我心情和脸色”的畸形心态。如果任由类似的观念和心态继续存在,诸如“中午锁门不让办事群众入内”的事便可能以不同方式不断上演,它们不仅有损政府形象、伤及民众感情,而且地方口碑、营商环境等也可能被贴上负面标签。

据11月14日红星新闻报道,11月13日,有网友发布视频称,黑龙江一“政务大厅全天工作6小时”且“中午锁门不让办事群众入内”,视频中涉事“政务大厅”门口挂着五常市医疗保障局的牌子,多名群众在室外等候,地上有较厚积雪。次日,五常市营商环境建设监督局发布通报称,将在政务大厅设置休息等候区,并开始实行员工轮岗制度,保证工作日午休时间不间断服务群众;同时,继续增设预约通道,线上线下同办理,提高办事效率。

强行堵地铁车门,任性是要付出代价的

杨维立

据11月19日北京日报客户端报道,北京公交警方11月19日通报,11月14日晚高峰,一名乘客在乘坐北京地铁10号线时与他人发生纠纷,在下车时该乘客用身体别住车门与对方理论,造成车门无法关闭,导致10号线外环线延误8分钟。之后,该乘客因妨碍列车正常运行被北京公交警方依法行政拘留。

妨碍地铁正常运营,会给城市交通带来极大麻烦,损害公共利益。根据《治安管理处罚法》的规定,对扰乱公共交通秩序等违反治安管理行为的,处警告或者200元以下罚款;情节较重的,处5日以上10日以下拘留,可以并处500元以下罚款。此事对广大市民来说,都是一个提醒。

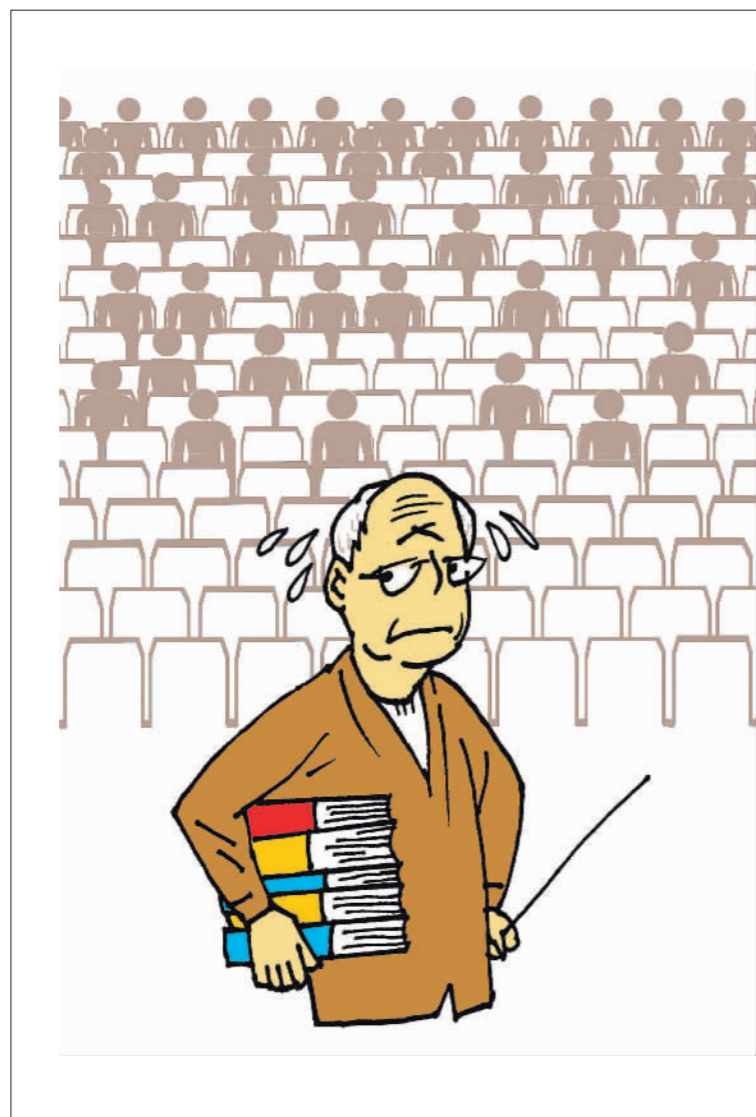
“冲动是魔鬼”。日常生活中,人与人之间难免发生矛盾纠纷,但公共秩序容不得半点任性。作为成年人,如不能克制住情绪的冲动,采取过激做法,一旦突破了法律底线,就得付出代价。

近年来,一些地方类似的冲动型违法事件时有发生,它们暴露出少数人法律意识淡薄,文明修养匮乏。对此,只有让法律显声威,让违法者付出沉重代价,才能以儆效尤,让任性者充分考虑任性成本,收敛自身言行。

良好的公共秩序是市民群众安居乐业的保障,也是城市安全发展的基础。维护良好的社会秩序,杜绝类似冲动型违法现象出现,各地交通、公安等部门应在充分调研基础上,有针对性地作出准备。比如,进一步完善应急预案和流程,定期开展联合应急演练,确保在最短时间内妥善处置突发状况,尽可能减少损失。

心有所畏,方能言有所戒、行有所止。既往大量冲动型违法案例警示人们:有时,一个人与违法犯罪或许只有一步之遥、一念之差。因此,必须对法律心存敬畏,在公共场所要自律,自觉遵守各项法律制度,坚决不越雷池半步。同时,也要以反面典型为镜鉴,提高自我控制力,学会用理智引导情绪。

“事不三思终有悔,人能百忍自无忧”。社会生活纷繁复杂,遇事不妨“三思而后行”“退一步海阔天空”,如果矛盾和纠纷当下无法解决,也应通过报警、起诉等合法途径来表达诉求、维护权益。如此,方能远离“冲动”致祸,做好公共秩序的维护者。



图说

管?

据11月19日澎湃新闻报道,近期,全国多地高校开展了学风建设活动,部分高校着重治理学生不带教材、不做笔记、不提问、不坐前排等“四不”现象。此前,一些地方已经发文明确,要求高校对上课“前排率”等情况严格管理,切实提高课堂上座率、抬头率。

整顿“四不”现象、提高“三率”是高校学风建设的必要手段,具有较强的现实针对性。但从一些地方和高校此前的实践看,效果似乎不尽如人意。对大学教育来说,学风和课堂纪律的重要性不言而喻,需要必要的、有效的手段,强化学风建设,只是这些毕竟还是表面问题。高校管理既是科学更是艺术,怎样在课堂上留住学生、提高学生到课率、提升课堂活跃度,还得多想更能治本的办法。进一步说,引导学生适应大学学习过程,尽快完成身份转变,在学习生活中保持积极向上的心态,激发学生内在的好奇心和学习动力,或许才是学风建设的重点。

李法明/图 弓长/文

卖惨摆拍的“剧本”该歇歇了

戴先任

据11月19日澎湃新闻报道,11月16日,山东青岛即墨区委网信办联合区公安分局对两名女子开展约谈。此前二人发视频称,“和母亲忙活一上午,300多斤大葱,卖了不到40块钱。”经核实,出镜女子是自媒体公司的签约演员,她和其母亲都并非种葱农户,收葱卖葱过程也是虚构的,她是按照公司要求拍摄的相关视频,目的就是为了炒动农热点,博取网民眼球,吸引粉丝流量。

时下,这样的卖惨短视频并不少见。编造农产品滞销、“白菜价”也卖不出去等,成了一些自媒体账号的流量密码,有的是通过卖惨带货,有的纯粹为吸引眼球、骗取流量,还有的是打着扶贫旗号进行所谓“慈善直播”,

其实也是在卖惨赚流量。在这类直播中,主播通常拿钱分发给一些村民,直播完成后,又将这些钱收回。

卖惨短视频打“悲情牌”,炮制热点,以假乱真,赚取流量,获取利益……几年过去了,“一样的配方,一样的味道”,“老剧本”一再上演。

近年来,各地扶贫工作取得了巨大成绩,而一些卖惨视频却给人留下“农民太苦、农业真危险”的错误印象,或呈现出一些农村地区仍然落后、深度贫困的虚假景象,如此,不利于公众正确认识农村现状,不仅很难帮助到农村和农民,反倒可能成为乡村振兴的阻碍。比如,可能会让一些人对投资农产品、投身农村相关事业失去信心等。此外,虚假卖惨短视频也是一种对农村、农民的抹黑,是对社会爱心的透支。一些农村老人和未成年人等人群被当成卖惨道具,也可能在心理上受

到不同程度的伤害。

不能让卖惨摆拍的“剧本”一再上演。对此,直播平台应切实负起责任,完善相关监管制度,对卖惨摆拍类视频和直播果断下架、中止等举措。相关部门也要加强监管力度,不能放任卖惨摆拍等视频在网络空间放肆生长。值得注意的是,一些卖惨视频涉嫌诈骗,违反慈善法,因此须依法打击这些诈骗行为。广大网友要擦亮眼睛,献爱心的前提是不要被他人欺骗。

如今,仍有个别农村地区相对贫困,也确实存在农产品滞销难销等问题,需要来自社会的帮助。这需要呈现真实状况,不能让个别农村地区成为不法分子欺骗社会的阵地。让爱心、慈善成了他们摆拍、牟利的工具。对卖惨摆拍之类“剧本”是时候彻底封杀了。

暴力一样,全链条进行整治。有关部门要健全防治网络戾气的制度机制,推进落实实名制,加强管理措施,创新监管手段,建立针对网络戾气的专门举报渠道,从严查处违规账号、群组、贴吧及违规功能设置及违规平台环节,对造成恶劣影响的网络戾气参与者,依法追究法律责任。

其中,尤其要压紧压实网站平台的主体责任。网络平台有责任加强对榜单、话题、推荐、评论、私信等环节管理,尤其要严管评论区,整治直播PK环节问题,深入查处逞勇斗狠、互撕攻击、谩骂吐脏等行为,第一时间遏制网络戾气。若平台明知投稿者实施侵权行为而不采取必要措施,不仅要惩治侵权者,也要追究平台责任。

整治网络戾气是一项复杂工作,需多方协同发力,共同激浊扬清,让网络空间里少一些恶意相向。家庭、学校和社会尤其要加强对未成年人网络素养、心理健康等方面的教育,帮助未成年人践行网上文明,不被网络戾气所侵蚀和裹挟。

网评:说不清道不明,工资转账不能成糊涂账。包含二维码和网友跟帖内容。

明星“逃离”直播间没啥不好

丰收

据11月19日中新网报道,直播带货的风头仍劲,直播间里却少了许多曾风光无限的明星。在刚刚过去的“双11”中,与直播带货有关的混战和数据依然稳稳盘踞在热搜榜前列。但话题、战报之中,热闹大多是“超头主播”们的,明星主播着实鲜有。大批明星“逃离”直播间,引发热议。

据不完全统计,2020年至至少有500位艺人开启带货首秀,这一年也被称为明星艺人直播带货元年。这既与直播带货成为新风口有关,也与演艺市场受疫情影响等因素有关。由于明星艺人自带光环,拥有大量粉丝,“转行”带货后,最初获得了不错的销售量。但随着直播带货赛道日益拥挤,加之部分明星人设翻车、带货翻车,明星带货效果越来越差,比如有商家花费51万元请某香港明星带货后销售额仅有5000元。

其实,明星艺人退出直播间是件多赢的事。首先,这有利于直播带货规范发展。数据显示,今年上半年,直播电商交易规模近2万亿元,预计全年交易规模将达到4万多亿元。而直播带货行业乱象不少,其中一些就与明星带货有关。大批明星艺人退出直播间,希望直播带货乱象也会随之减少。

对明星而言,演艺才是其所擅长的主业,而非直播带货。一名直播带货员,需要会“挑货”,对产品价格、质量等进行严格把关的意识和能力,任何一个环节稍有差池就会“翻车”。明星们放弃自身不擅长之事是明智之举,既维护了“羽毛”,也能集中精力做好主业。

对消费者来说,明星艺人退出直播间,消费者便不会再因喜欢某个偶像而盲目购物,而且没有了明星代言费、占坑费等,消费者有可能买到更加物美价廉的商品。

对现有带货主播来说,随着大批自带流量的明星艺人退出直播间,自然少了一些强劲的竞争对手。

说到底,直播带货与演唱唱歌有着本质区别。明星艺人在演艺方面或许得心应手,但直播带货并不专业。因此,与其在直播间丢丑,不如果断退出直播间,而让专业人士做专业事,也应成为未来直播带货行业的发展趋势。促进直播带货行业健康有序发展,明星退出只是一方面,此外还有赖于有关方面加大监督规范力度,消费者对相关乱象的零容忍,等等。

媒体声音

完善消费维权渠道 改善适老化消费环境

中国老龄科学研究中心数据显示,到2050年,我国老年人口消费潜力或将达到40.69万亿元,营造良好的老年消费环境,是经济社会发展面临的重要问题。

《经济日报》评论说,现实中,老年群体在消费时面临诸多潜在风险,不仅影响市场秩序,也会对促进消费、扩大内需产生一定负面影响。解决好老年消费群体“被消费”问题,要强化对老年消费者及其家人的教育、引导,同时要促进老龄产业厂家、商家诚信经营、公平竞争,优化市场秩序。此外,要完善消费维权渠道,为老年消费者提供安全可靠的消费环境。

医务人员才是患者的最佳“看病搭子”

看病搭子、租来的朋友……陪诊行业被贴了不少标签。目前,没有针对陪诊员的国家级资格认证,陪诊公司也五花八门。

《中国青年报》评论说,陪诊服务的社会需求越来越大。而通过优质的诊疗服务和全过程协助,让多数患者不必陪诊也能顺利完成诊疗,才是正确的应对之策。从这个意义上讲,医务人员是患者的最佳“看病搭子”,而最好的“陪诊”其实是优化诊疗流程、科学布局科室,大幅减少患者的跑腿和排队次数,让线上线下每项操作变得更加容易,整个看病过程更加人性化和便捷化。

考古学教授的“吃播”吃出了什么价值

南京大学教授张良仁开设短视频账号,用“吃播”的形式讲解考古知识,没想到视频的播放量达到了百万上下,也带火了“考古”这个冷门专业。

《成都商报》评论说,此事或许提醒我们应当重新评估“冷门”的涵义,人们也更应当正视尴尬的现实:一边“文保热”,一边“考古冷”,这种纠结该如何解决?近些年有各界人士提出了建议,包括人才培养改革,加大财政编制投入,对文博行业进行市场化改革、激发商业活力等,这些都值得重视。借着娱乐化的短视频,人们也不妨进行一场严肃化的思考,这或许也是这些“考古吃播”视频爆火最有价值的意义。(嘉潮整理)

遏制网络戾气就要精准打击

付彪

据11月18日多家媒体报道,中央网信办近日印发通知,在全国范围内启动为期1个月的“清朗·网络戾气整治”专项行动,聚焦网络戾气容易滋生的重点环节版块,从严打击肆意攻击谩骂、挑起群体对立、宣泄极端情绪等突出问题,坚决惩治一批违规账号、群组和网站平台,有力遏制网络戾气传播扩散。

网络戾气,是指网络上一种极端的心理或风气。从失控的质疑、无底线的人身攻击到网上“约架”,都给人“一股无名之火往上撞”的感觉,会对网络暴力起到推波助澜作用。同时,

网络戾气令一些网民肆无忌惮、恶俗黑话不断,撕裂社会情绪,污染网络环境,为广大网民特别是未成年人的身心健康带来负面影响。“网络戾气”四字进入中央网信办文件,足以说明当前网络戾气之严重、社会危害之大、治理之刻不容缓。

此次专项行动围绕社交、短视频、直播等重点平台类型,坚决打击“网络厕所”“开盒挂人”、借社会热点事件肆意诋毁和造谣攻击、斗狠PK等问题,可謂击中要害。所谓“网络厕所”是指当事人照片、行为或言论被网友私信投稿至社交平台“厕所号”,“厕所号”将其以匿名形式发出,这相当于为恶言泄愤、负面发声提供了庇护所,容易让人为所欲为。而“开盒挂人”是通

过曝光他人隐私、个人信息等手段实施报复,因其匿名性而很难追查到投稿人。此前,对虐猫事件公开发声的一众明星,其身份证、手机号、社保卡等个人信息均遭到“开盒挂人”。近日,某视频平台通报一起典型“开盒挂人”案例,案件涉及18个省市的40余人,主要参与者为未成年人,案情细节触目惊心。

网络暴力是网络空间的毒瘤,其危害之深人人尽皆知。而网络戾气基于有关平台提供了匿名的、隔绝的空间,用户可以任性宣泄情绪,不必担心真实身份被揭露,一定程度上弱化了施暴者言行的边界感和责任感,往往会成为网暴事件的“先遣部队”,也助长或推动着网络暴力。遏制网络戾气传播扩散,必须像治理网络