

别低估服务窗口“花钱办事”造成的伤害

本报评论员 吴迪

证——据9月4日新华社报道,根据群众在国务院“互联网+督查”平台反映的问题线索,国务院第八次大督查第五督查组赴内蒙古自治区乌兰察布市集宁区暗访,发现当地不动产登记中心存在办证效率低时间长、工作人员涉嫌与“黄牛”勾结不当牟利等问题。目前,当地涉嫌严重违法违纪的相关人员正在接受纪律审查和监察调查,被积压的912件业务已全部办结。

“去车管所查”“我身边也有这种情况”……在该新闻的跟帖中,不少网友留言表示遇到过类似情况。事实上,有的地方在车辆上牌、年检等环节,“黄牛”比办事窗口速度快;有的地方在房屋交易、不动产登记等环节,工作人员暗示办事群众先去找中介“买”服务;有的地方在小微企业营业执照和税务办理等业务上频频设障,而找“黄牛”代办则顺风顺水;有的地方职能部门指定企业安责险由特定保险公司“独家代理”,等等。

在深化“放管服”改革、优化营商环境的

背景下,一些地方不断破冰、改革,逐步提供“一网通办”“只跑一次”等便民惠企服务,有的事项还实现了“跨省办理”。相较之下,个别地方的职能部门及人员还“拿着大印当大爷”,公然吃拿卡要,这与相关改革的大趋势背道而驰。

究其原因,关键是相关部门及人员在“权为谁所用”的问题上,立场歪了,理念错了,由此导致其权力的运行出了问题,以权谋私、以权变质的做法应运而生。其次,有关办事规则、信息不够透明,办事群众身陷“昨天缺个材料、今天开个证明、明天再来办理”的折腾中,而投诉举报渠道不畅、效果不佳,也无形中纵容了以权谋私现象的蔓延。个别地方自以为“山高皇帝远”,长期以来形成小圈层的人情社会,习惯于大事小事都要上下打点,形成了“花钱办事”“托人走关系”等不良风气。而监管的失察在一定程度上也给某些人造成“没人管”“习惯成自然”的错误认知。

一百次好的服务换来的口碑,都不敌一

次“花钱办事”带来的伤害。当分内的服务职责在逐利冲动下演变成“市场行为”,“不给好处就拖着,花钱就给办一办,多加钱还能享受VIP加急”,当一个地方相关部门漠视法纪、破坏公平、让规则失效,其对百姓的获得感、对政府部门形象和公信力、对地方营商环境等,都会造成莫大的伤害。

“为什么发展慢”“为什么留不住人才”,网友跟帖中直呼“这就是答案”。办事窗口是距离群众最近的服务场所之一,是一个地方软环境的“测温计”。从促进地方发展、提升群众获得感的角度看,某些地方真的该动心思、下下功夫,哪怕是“抄作业”学学那些做得好的地方的经验。

让权力在阳光下运行,深化“放管服”改革,优化营商环境等理念和举措在不少地方已经深入人心,落地见效,相比之下,一些行动迟缓甚至还沉醉在“拿着大印当大爷”的相关部门及人员,必须快点醒来了,否则,就需要强有力的外力“叫醒装睡的人”。

现场·我在我思

方大丰

在眼见为实之前,总有一种疑惑:“治超站”与“司机之家”真能“扭”到一块儿?

湖南宁乡市319国道养鱼塘超限检测站站长喻新辉,将制服穿得一丝不苟——现场来来往往的人中,就他穿制服。他有句话令我印象深刻:“在执法与服务之间,距离并没有那么遥远”。

这话,喻新辉说得很随意,但道理挺深刻。这也是宁乡市交通运输局将5个治超站和路管站,打造成货车司机之家的初衷。宁乡交通运输局的领导说,这是要将党史学习教育成效转化为干事创业的强大动力。

干事创业的初心即动力,明初心才能多察实情。多问民心,需要最大限度地拉近与群众的距离。

将司机之家嵌入治超站,难的是把服务做到家。养鱼塘治超站的执法人员兼司机之家的服务员,24小时轮班,免不了要给进“家”小憩的司机端茶送水、与他们同桌吃饭,也免不了要做一些打扫卫生、浴室和休息室之类的杂务……执法者与服务员之间的角色和身份如何自由切换?把实事办实,让好政策落地,其实更多的是观念的挑战。

相对于那些专门建设的货车司机之家,这个治超站发生的一切,让人心生感叹和敬意。

随着更多司机到养鱼塘治超站休息,执法者与司机之间的交流多了起来,更多更深层地了解到货运司机的艰苦,执法人员不仅做服务员更无怨言、更贴心细致,而且在执法中多了同理心。对那些因超限需要接受处罚或疲劳驾驶的司机,他们启动了心理辅导项目,用和风细雨的疏导取代了训诫和教育。

被尊重,这不正是“家”的感觉?充满善意的社会总是令人期待。如同人们常说的一句名言:“一个社会的文明程度,取决于它对弱者的态度。”其实,撤掉一些藩篱,让善意更多地流动起来,治理成本或将变得更低。

几年前,湖南长沙市将党政机关大院封闭的围墙拆除,开放停车场、篮球场、草地绿茵等与市民共享。到长沙打卡的游客,稍加留意便能看到这样一道风景:市民在不少机关大院的绿地上,惬意地散步……某种意义上,这也是长沙连续13年获颁最具幸福感的城市、营商环境居于全国前列、诸多便民利民举措令人惊叹的原因。

“每个人心中都有一团火”,事实证明,温暖和善意无处不在。为了“良善生活”,亚里士多德曾期待“实践智慧”——合乎逻辑的、真实的、根据人类善而行动的能力。他认为,具有实践智慧的人,不仅能够为自己,也能为同胞和全人类很好地探讨什么是善。

当今时代,生活在不断地变得更加美好,共享也十分流行。但如何打开共享之门,更好地建设连接初心与民心的桥梁,需要更多实践智慧,也需要更细致地倾听。

“有的货车司机,一年下来真正睡到床上的时间不超过一个月”“睡在车上,冬天不敢开暖气,容易窒息;夏天不敢开空调,因为每小时可能增加15元钱燃油成本……”炎炎夏日,我跟随全国总工会驻湖南蹲点工作组去物流园区,看到了一些货车司机真实的奋斗场景,他们在等待装卸的空隙,或歪在方向盘上打盹,或蹲坐在车边刷短视频、聊微信。养鱼塘治超站打开大门,让司机可以进来“喝一口热水,吃一口热饭,洗一个热水澡,睡一个安稳觉”,这种治理上的创新,让人感受到脉脉温情在执法与服务之间流淌。

怎样才能让更多人获得幸福和满足?真正的繁荣稳定由何而来?这是治理创新开始的地方,也是它不断出发的地方。

执法与服务之间,距离并不遥远

社评

当分内的服务职责在逐利冲动下演变成“市场行为”,当一个地方相关部门漠视法纪、破坏公平、让规则失效,其对百姓的获得感、对政府部门形象和公信力、对地方营商环境等,都会造成莫大的伤害。

“有的群众自己到不动产登记大厅,跑了4趟,历时44天才拿到房本;但有的人找“黄牛”代办,花500元后竟能在1天内“神速”出

不能让企业团建随意“揉捏”员工

拉练式、强制式、填鸭式……花样繁多的企业团建活动,常在实践中走样失范。《工人日报》记者近日对职工团建相关问题进行了探访,发现这项活动的暗伤很多。有的让职工身心不适,有的侵犯了职工的多项权利。

团建是为了实现团队绩效及产出最大化,而进行的一系列结构设计及人员激励等团队优化行为。这对企业和员工来说都是好事。但在实践中,一些企业的团建容易剑走偏锋,让人直呼辣眼睛。比如,有企业让员工到街上与陌生人拥抱,让员工只穿内衣裤爬行、走秀,美其名曰“消除员工羞怯心理”;有企业为训练员工“放下身段”,让其互钻胯下;有企业要求员工当众说隐私,理由是“一起丢过脸,以后才没有隔阂”;有的员工甚至在团建中受伤、殒命……如此把团建变成闹剧甚至事故,令人担忧和愤怒。

企业应该如何团建,更多的是其内部的事情,其享有一定的自主选择权,但这并不意味着可以为所欲为,随意触碰道德底线、法律红线。在民法典中,公民的生命权、身体权、健康权、隐私权及尊严等一系列人格权都受到保护。从这个角度看,有些花式团建显然有违法律要求和法治精神。同时,那些经常占用休息日的团建,则涉嫌侵犯员工的休息权等。

无原则、无底线、不科学的团建,不仅可能塑造出畸型的团队文化,而且可能引起员工的不满,影响劳动关系和谐,进而影响企业的生存发展。

什么样的团建是企业及员工所需要的?或许可以有几个标准。比如,团建的内容和形式要以员工为本,要确保活动内容适合员工身心基础和价值观念;要着眼于企业规划目标,围绕目标为团队补短板;要积极向上,正面阳光,要有科学的效果评估机制,等等。

团建是用人力资源管理的方式推动企业迈向更高台阶的重要手段。企业要想把团建办好,必须谨慎而为,以人为本,敬畏道德和法律,要让健康、愉快、科学成为建团的关键词。对一些奇葩、严重侵犯员工权益的团建,有关部门也应提高重视程度,该出手时就出手。

李丹青

连日来,陆续有媒体报道,甘草片、扑热息痛、扑尔敏、酵母片、三黄片、红药水等便宜又好用的药品很难在药店买到。同时,治疗重症肌无力的特效药溴吡斯的明片、心脏手术用药鱼精蛋白、治疗心脏衰竭的抢救药西地兰注射液和儿童肿瘤常用药平阳霉素等廉价救命药,也出现短缺断供的情况。

这些短缺的廉价药可以分为两类:一类是治疗“头疼脑热”的家庭常备药品,另一类是治疗罕见病、罕见病的救命救命药。这些药虽价格低廉但药效明显,曾给患者带来不少实惠,因此深受好评。

如今,这些药供应不足,原因是多方面



图说

一限了之?

据新华社报道,国务院督查组近日在实地督查中,发现辽宁营口中小企业园周边违规设置了多处限高杆,导致进出园区货车受限,影响正常物流运输。货车司机怨声载道:“难道要靠轿车运输吗?”

上述工业园区周边并无高架和桥梁,也没有道路施工等需要交通管制的情形,却在多处设置了限高杆,令人不解。当地解释,如此限制通行是为了环保和创建文明城市需要,且有些道路是企业修的,设置限高杆是其自身行为。近年来,一些地方随意设置限高杆,影响车辆通行的情况不少。眼下,全国性的道路限高限宽设施和检查卡点专项整治行动正在进行中,一些地方本应有所收敛,而不该“顶风作案”。期待职能部门的坚决查处和严肃问责能够管住限高杆的随意违规设置,让群众少一些抱怨,多一些便利。

赵春青/图 阎超/文

企业可以“停机保号”的制度善意

毛建国

为给经营困难企业提供一个缓冲性的制度选择,降低市场主体维持成本,日前发布的《市场主体登记管理条例》首次设立了歇业制度,允许市场主体适度“休眠”。该条例明确,市场主体应当在歇业前向登记机关办理备案,登记机关向社会公示歇业期限、法律文书送达地址等信息,通过公示加强对歇业企业的监督和监管。(见9月6日《经济日报》)

疫情背景下,有的企业收入下滑,但仍需支付房租、人力等运营成本,面临着巨大压力,有的已经不堪重负。过去,企业要么硬撑着,要么选择停业。而如今,歇业制度让企业多了一个选择。

歇业与停业有本质不同。停业主要是企业不再经营了,需要履行清算、注销等一系列

手续,日后想重新注册,还需重新办理手续。歇业则更像是特定时间内的休眠,类似于电信领域中的“停机保号”业务——号码暂时不用可以报停机,需要用时再激活。依据歇业制度,因自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件等原因造成经营困难的,市场主体可自主决定在一定时期内歇业,最长不得超过3年。也就是说,歇业是基于现实考量,让市场主体在一定时间内可以停止营业,保留市场主体资格,经过一段时间后再恢复营业。

在市场竞争环境下,没有哪家企业能够完全顺风顺水地发展。企业是市场竞争的主体,也是克难求进的主体,但这并不意味着企业遇到困难时只能自求多福。譬如,面对疫情给生产生活造成的巨大影响,给企业生存发展带来的困难,有关方面出台规定和政策,在可能范围内提供一定的帮助、创造良好的制度环境,必要且重要。

的结果,可能是药品消失,可能是药企改变剂型、规格、包装,研发新药、贵药予以取代,也可能是廉价救命药成为囤积居奇的目标。

值得关注的是,不管是哪种情况,受伤的往往是患者。尤其是救命药短缺,极易造成患者焦虑,甚至威胁患者的健康和生命安全。

对于廉价药,仅依靠市场调节来确保供应是不够的。药品是维护人民健康的特殊产品和重要手段,这一特殊性决定了其在生产、流通等环节具有一定的社会公益性,在靠市场力量调节的同时,也需要运用政府“有形之手”去干预、保障供应。

针对廉价药短缺的“顽疾”,我国早在2014年时就已开出“药方”——取消药品最高零售限价、列出低价药品清单、允许低价药合理涨价、建立常态短缺药品储备等。此后几年,我国采取多项措施,完善短缺药品

监测预警和清单管理制度,建立短缺药品供应保障分级联动应对机制,建立健全短缺药品常态储备机制、增加药用原料有效供给,解决廉价药救命药短缺的困境。

上述举措推行后,一些廉价药短缺情况有所缓解,但总体情况仍有待改善。比如,有关要求明确“实施短缺药品停产报告”,但以治疗儿童线状IgA大疱性的氨苯砒片药品为例,相关部门官网显示4家药企持有生产注册批文,但这些企业均已停产却未报告或更新信息。再如,面对“加强药品价格异常情况监测预警”“分类妥善处理一些药品价格过快上涨问题”等要求,一些不法分子仍敢于在药品短缺时乘机哄抬药价、牟取暴利,这说明有关监管没有切实到位。

保供短缺药品并非一个部门力所能及,需要涉及原料供给、定点生产、统一采购、供应配送等多部门、多领域的协作配合、有效配合。可以说,为短缺药品保供稳价的系列好举措已经出台,但从市场反应来看,相关政策仍需进一步细化和具体落实。

愿药品短缺早日不再成为新闻,愿每一种廉价药、救命药都库存充足,让人心安,让人们病有所医、医有好药。

反诈警官“连麦”网红 打开“公益宣教”的想象空间

然玉

近日,河北秦皇岛一名反诈警官在某短视频平台直播期间,随机“连麦”其他主播的视频在网上走红。这位警官在与不同网红主播同屏“连麦”的过程中,开展反诈宣传并监督这些主播现场下载安装国家反诈中心APP,还“留作业”让他们为粉丝宣传反诈常识。目前,国家反诈中心APP下载量暴增,已突破2亿次。网友纷纷点赞,称这样的宣传方式搞笑又有效。(见9月6日《北京青年报》)

民警与网红主播的连麦,产生了某种神奇的化学反应——老民警苦口婆心、本色出演,遇上头部网红恰到好处的控场造势、借势接梗,直播间人气爆棚,欢乐不断。如此反差感与戏剧性彼此催化,构成了强大的引力和传播力,上演了一出“破圈”联动的戏码。

近年来,面向公众的一些宣教活动呈现出明显的线上化、社交化趋势,也带来了事半功倍的效果。按照这一趋势和规律,不少职能部门的官方账号都在积极探索和尝试,其中政务账号“两微一端,一号一抖”几乎已成标配。有的部门和单位还尝试了IP推广策略,通过力推官方大V、网红,制作网剧、短视频等方式,强化其影响力。比如,除了上述新闻中提及的反诈民警,网络上知名度颇高的“四平警事”“阿纯是反诈宣传者”等账号,也均以轻松诙谐的方式,针对人们日常生活琐事开展普法活动。整体来看,此类工作效果不错,但也要防范过度娱乐化、定位偏离以及“费效比较低”等情况。

此番反诈警官的走红,堪称是无心插柳成荫,小成本大流量。从某种意义上说,与网红主播“连麦”是一个彼此借力、相互成全的奇招。一方面,借助网红的粉丝基数、观看人数和庞大流量,大大提升相关宣教活动的覆盖范围和渗透度;另一方面,头部网红们也接住了职能部门官方账号抛来的橄榄枝,一波配合之后给自己再次上了“正能量”的标签。

此番“连麦”再次说明,社交媒体、短视频平台助力公共宣教、公益事业,大有潜力,也让我们对社交平台参与公益宣教的能力,对类似“合作”的价值与实现方式,有了更大的想象空间。

用“有形的手”为廉价药供应托底

除了部分药品因副作用或药效单一被自然淘汰和替代外,有的是因药价过低、利润微薄,企业放弃生产和销售;有的是因原料、人工等成本不断攀升,导致生产成本越来越高,不得不停产;还有的治疗罕见病等“小众药”因市场需求量小,企业生产积极性不高。

近年来,廉价药短缺甚至闹“药荒”的消息屡见不鲜。比如,2010年媒体曾报道冠心病用药硝酸甘油短缺,2013年有消息说甲用药物他巴唑供应不足,2015年预防血栓栓塞性疾病的潘生丁不足,2016年治疗罕见的婴儿痉挛症的注射用促皮质素短缺,2017年治疗儿童急性淋菌性白蛋白病的必备药疏嘌呤片闹“药荒”……

在市场竞争中,药企需要生存和发展,自然会不断追求利润。而廉价药频频短缺