

城市锐评

窗口无否决权,服务无断头路

■刘俐琨

市民到行政服务中心办事遇到问题,窗口工作人员不能以“不能办”“不清楚”答复,而是要告诉办事群众“该怎么办”,给予明确指引。据媒体报道,这是近日福建省漳州市推行“窗口无否决权”服务新机制以来,各级行政服务中心的新面貌。

只能说“怎么办”,不能说“不能办”。漳州市在各级行政服务中心推行的“窗口无否决权”服务新机制,通过限制窗口的“话语权”或“回复权”,可以提升服务的标准和效能,改善服务作风,给民众和企业带来更好的办事体验。

就所办理的事项而言,不少申办者并不熟门熟路,对申办条件、流程中相关要素的理解、把握和操作很容易产生困惑、出现偏差。实际上,有些申办者办事经验非常匮乏,到了行政服务大厅,面对一个个窗口、一项项条件、一张张表格,很容易发蒙。揆诸现实,找错办事窗口或部门、填错表格、准备的材料不合要求、不具备申办条件等现象在各地各级行政服务部门屡屡发生。如果服务窗口尤其是首次受理的服务窗

口缺乏跟进负责、首办负责的服务意识和指引,申办者依靠自己的力量摸索求解,很可能陷入茫然不知所措的困境中,迷失办事的方向和路径。申办者在自行求解过程中,难免会遇到这样或那样的障碍,有的申办者可能办不成事;有的申办者即便最终办成了事,也会消耗很多时间和精力,会跑很多冤枉路,会付出很多方面的成本。

显然,窗口的一个没有下文或含混不清的“不”字,很可能成为民众或企业办事的难点、堵点、痛点。针对这一问题,漳州市各级行政服务中心推出“窗口无否决权”服务,对窗口行使否决权实行“报备批准制”,要求窗口工作人员摒弃消极做法,建设性回应申办者的各项诉求,对不属于受理范围的情况,亮出“指路牌”,告知办理方法和路径;对不符合申请条件情况,打出“明白纸”,讲清补充内容和改进方法,切实解决往返跑问题;对法律法规不明确的问题,给出“答复卡”,建立快速便捷的沟通请示机制和研究答复机制、报备机制。这样,审批服务的路径在窗口就不会“断头”,就畅通、清晰了,申办者即便

在相关窗口停留了一下,也能很快转身找到下一个“路口”,或很快返回到达“目的地”。“窗口无否决权”还有助于行政服务部门提升解决问题的能力,从机制上进一步明确职责分工、完善服务方案、优化服务流程。

推行“窗口无否决权”服务机制的着力点是窗口“一次讲清、一次告知”,目标是实现窗口服务到位基础上的“溢出”,本质是窗口在各项工作中让信息多跑路、让服务多跑路、让责任多跑路,从而给申办者提供便利,让申办者心中有数,从而实现少跑路、少费事、少折腾,少付出成本。

其实,无论是“窗口无否决权”,还是“办不成事窗口”,都是“放管服”改革的具体探索和实践,都是优化营商环境的政务创新,也都以提升政务服务的效能和质量为出发点。这当然是好事,但要把好事办好,不能满足于形式上的出亮点,必须扎扎实实在每一个岗位、每一个人、每一个细节落实责任,保障履职的质量,给民众或企业解决问题提供帮助,畅通或接续路径,消除障碍。这样,才能真正提升民众或企业的办事获得感。

察言观社

刹住视频炫富攀比吸粉歪风

■许朝军

日前,网信办相关负责人表示,网上一一些炫富内容迎合了人们贪图享乐甚至不劳而获的需求,前段时间清理炫富短视频的违规信息6万多条,不过问题依然存在。笔者发现,目前在抖音、快手、微博、小红书等平台上,不少房产、汽车、微商等领域博主依然在发炫富视频吸引流量。

网络火爆的炫富视频背后,其实很多是假炫富,并由此形成了一种借炫富赚流量的黑色产业链条。这些畸形现象无形中加剧了社会贫富撕裂与对立情绪滋生,削弱正确积极价值观影响,纵容不理性消费乃至助推浪费等伪三观生活理念癌化成型。同时,炫富视频背后看得见的流量交易,也是一种伪市场法则和反商业伦理的不正当行为,其对网络秩序、市场环境、虚拟空间的文明构建等更是一种看得见的恶性负面影响。对这股歪风邪气,确应及时挥起依法治理净化的大棒,迎头痛击让其清醒正形。

除社会对炫富视频深恶痛绝,国家网信管理部门和相关职能部门也出手予以痛击。据5月8日国家网信办网络综合治理局发布信息,前段时间清理炫富短视频违规信息6万多条,关闭违规直播间1174个,关闭违规账号3609个。各网络平台的治理成果也频现,抖音1月以来已清理此类视频2862条、音频324条、话题47个,封禁违规账号3973个;小红书封禁账号2371个;快手1月以来也处置违规账号10010个……但平台“壮士断腕”的背后,各类炫富现象未根本绝迹,甚至有的还会改头换面、变本加厉疯狂吸粉,再次产生恶劣影响。

背后原因并不复杂。首先,此类视频大多借助流量交易存在,在黑色巨量交易背后,平台和“炫主”各得其所、各取收益,虽然平台表示严惩不贷,但依然存有漏洞。其次,监管部门和平台虽然聚焦发力,但大多是采取禁令、封号、删除、清户等方式进行,这些看似立竿见影的治理举措,大都是事后发力和就事论事,“炫主”改头换面、另换平台依旧我行我素。再次,在严打高压态势之下,有些平台虽有行动但责任意识不高,加之缺乏依法问责和追溯严惩机制,完全遏制炫富、造富存在一定难度。

在笔者看来,遏制炫富视频仅靠平台自律成效难期。如果不彻底铲除黑色炫富产业链,不从根本上夯实平台监管责任,不推行全网打击、聚焦发力、从严问责机制,一切努力都有可能落空,最终难免死灰复燃。因而当务之急,一方面是建立彻底根治炫富视频的联合打击治理机制。要从夯实平台责任、强化问责力度、实行“见炫封死”等角度入手,建立健全平台信息审核把关机制、职能部门联合问责机制、违法行为从严查处问责机制,从源头上让“炫富”没有生存空间,织就围剿炫富视频天罗地网。另一方面,相关职能部门要从履职尽责入手,强化对炫富视频的打击治理力度。要在建立信息共享、互通协作基础上,公安部门严厉打击利用网络炫富不法谋利行为;市场监管、税务稽查等部门要顺藤摸瓜采取税务稽查、商业核査等方式,对借助视频炫富从事不法网络经营和虚假炫富行为进行查处,用征税监管等方法揭开虚假炫富的遮羞布。

无缝衔接

“4点半难题”是一件颇为无奈的事情——孩子放学了,家长却还没下班。能不能把“4点半”变成“5点半”?近年来,这一问题曾被多次提出。“老师们已经很累了”“老师们也要生活”……老师们的诉求不无道理,但这一矛盾真的无解吗?

新华社发 曹一作



微言微语

风险自担自负,外卖骑手困局怎解

背景:

近两年,社交平台上众网友对于外卖平台相关制度、规则和管理方式的争议不断。近日,美团骑手的权益问题再次引发舆论热议。在北京卫视一档节目中,美团代表表示,美团平台上的注册外卖员有近1000万人,均属于外包关系,平台为每人每天交3元的商业险,且从佣金中扣除。网友们发问:“当外卖骑手因工作受到事故伤害时,他们的权益会得到保护吗?”需要指出的是,此类用工方式在不少新业态以及灵活就业行业具有一定的共性。

@郝小亮:美团此番发言引起了公众的愤慨,是因为美团一方面借外卖骑

手宣扬自己创造了近千万个社会岗位,以此彰显企业的社会责任感、塑造良好的企业形象;另一方面却以外包的方式与外卖骑手划清界限,以此来降低企业的经营成本,同时规避一些潜在的经营风险。问题的关键不在于外包模式,而是不管采取哪种签订劳动合同的方式,员工所必须缴纳的社保终究要有一方来承担。企业该尽的义务要尽,该担的责任要担。

@蒋璟璟:从理论上说,灵活用工与灵活就业是双方各取所需、互惠互利的,然而从实践反馈来看,“零工经济”在很多时候演化成了一方对另一方的利益蚕食,甚至表现出极强的负外部性,给全社会都造成了扰动。新的用工

模式需要新的制度配套。只有实现了社会保障对灵活用工者的全覆盖,才可最大程度趋利避害,实现新用工形态的最大价值。

@广州日报:壮大新业态需要行之有效的实招。我国约有2亿灵活就业人员,其中相当一部分是新业态从业者。外卖小哥所面临的不稳定、低保障、低技术含量、发展前景不明朗等职业困境,也困扰着其他灵活就业者。留住数量庞大的年轻人、做大做活新业态,平台不能只奉行“拿来主义”,还应该负有稳定就业和人才培养的责任,比如明示法律关系和用工类别、为外卖小哥依法缴纳各种社会保险,制定人性化的规则来保障他们能好好休息、安全骑行等。