

城市锐评

“便民小站”彰显“人民至上”理念

■潘铎印

“不用开车去城区的社保大厅，在家门口就能完成社保参保缴费，真方便！”近日，在江苏省扬州市邗江区公道镇，刚刚办完社保业务的市民孙女士对设在小区附近银行网点的“便民小站”赞不绝口。

据媒体报道，过去在扬州，市民往往要到所属市县城区的社保大厅才能办理社保参保缴费业务。这对于距离城区社保大厅几十公里的单位和市民而言，往返一趟快则1小时、慢则几小时，耗时耗力，令人烦恼。自2022年下半年起，扬州市税务局联合人社部门和银行先后在各乡镇（街道）53个银行网点设立了“便民小站”，提供全流程、标准化的社保参保缴费服务，实现社保卡申领、参保信息查询、社保关系转移和社保费缴纳等几十项内容“一站通办”，极大地方便了缴费人。

优化政务服务是加快转变政府职能、深化“放管服”改革、持续优化营商环境的重要内容。近年来，各地区各部

门持续深化“放管服”改革。在很多地方，一些政务服务“全省通办”的窗口已经下沉至乡镇，如今“便民小站”又将服务送到百姓身边。这种“便民小站”模式，政府管理部门借用商业机构网点开展服务，既节省了自搭平台、自建渠道的财政投入，还提高了银行客户黏性，推动其他金融业务发展。如此政企合作，是优化政务服务、提高治理能力的一招好棋。为群众解难题、让管理部门降成本、帮商业机构获美誉，这样多方共赢的政务服务下沉，多多益善。

“便民小站”彰显“人民至上”理念。政务服务关系着群众的切身利益，政务服务改进一小步，便民惠民一大步。各地政府部门应把满足人民对美好生活的向往作为优化政务服务的出发点和落脚点，聚焦为群众办实事、解难题，创新服务方式，提升政务服务便民利民的水平；坚持“人民至上”，提高政务服务质量和效率，打造方便快捷少跑腿的政务服务环境，让广大人民群众享受到更有效率、更有温度的政务服务。对政府部门来说，将需求量大、办理频次高的业务下放，也大大减轻了城区民生服务大厅的服务压力，有助于提升整体服务质量。

让群众少跑腿，不论是个人还是企业，获得的都是实实在在的便利。在为政府持续优化政务服务点赞的同时，还是要提醒各地区各部门，一定要聚焦企业和群众反映突出的异地办事难点堵点，推动线上线下办事渠道深度融合，持续深化政务服务“放管服”改革，推动政务服务下沉，不断提升政务服务标准化、规范化、便利化水平，以为人民服务为起点、让人民满意为终点，打造便民利民的政务服务环境，让群众办事更加顺畅。

“民之所忧，我之所思；民之所思，我之所行。”扬州市基层政府推出“便民小站”是一项积极尝试，以求知、求真、求实的精神，服务社会、服务民众，努力打造为民、便民、利民的温馨港湾。我们期待更多地方聚焦民生服务等事项，拓展服务领域、提升服务质量，为群众办实事、解难题，不断提升人民群众获得感、幸福感、安全感。

察言观社

“吐槽窗口”让消费者暖心维权

■唐山客

为了更好地倾听民众心声，提高服务质量，改善民众办事的体验感，吉林省长春市市场监督管理局净月分局在净月高新技术产业开发区政务大厅设立“吐槽窗口”，供前来办理业务不顺的民众现场“吐槽”，这一做法获得好评。

所谓“吐槽窗口”，是消费者与维权工作人员无障碍交流的窗口，是消费者表达维权诉求的窗口和监督窗口，是消化消费者负面情绪的窗口，也是展现监管维权部门换位思考意识和包容理念的窗口。

一些消费者因年龄较大、表达沟通能力有限或遭遇侵权问题后心里焦急、气愤、情绪无处宣泄等原因，可能会在投诉过程中说一些出格、过激、难听的话，甚至会对市场监管部门、行政审批部门、消协或相关工作人员提出批评、进行指责。这些气头上的话可能欠缺理性，或许还会让窗口的工作人员感到委屈，但“吐槽窗口”积极面对、包容消费者的吐槽，甚至鼓励引导消费者吐槽，给消费者提供了一个释放负面情绪和维权压力的通道，提供了以不规范、不完美的方式表达维权诉求的机会。

不管消费者如何吐槽，维权窗口工作人员始终抱着平和的态度或带着笑脸认真、耐心倾听，体现了对消费者的理解和尊重，释放了浓浓的维权暖意。维权窗口能够理性地找准消费者的“槽点”，能够厘清消费者投诉的实质问题，梳理出消费者的主要诉求，进而积极采取研判、调查、调解、治理等措施，为满足消费者诉求、维护消费者权益提供了有力保障，也能换来消费者更高满意度。

消费者吐槽无小事，消费者的吐槽不仅有维权功能，还有监督功能。在一句句吐槽中，不仅可能包含着侵权问题和消费者的诉求，也可能包含着一些行业普遍性问题，包含着监管部门、行政审批部门或消协的履职和作风问题。比如，当地的老年消费者一度向长春市市场监管局净月分局的“吐槽窗口”密集吐槽美容、游泳、健身等预付式消费，就暴露出老年消费者维权知识匮乏、规避消费风险能力弱以及预付式消费领域侵权问题多发、监管维权机制有待完善等问题。“吐槽窗口”从消费者的吐槽中发现相关问题后，及时反馈给主管部门，由主管部门采取必要的应对处置措施，加强监管治理，完善维权机制，改进公共服务，可以促进工作作风的改善，提升监管维权效能，系统性化解相关维权难题，从源头减少消费纠纷、侵权行为。

消费者“吐槽窗口”体现了消费维权服务模式的创新，也展现了监管维权部门把消费者利益放在心头的好作风、好形象，让消费者拥有更宽松的维权环境、更强的维权获得感。这样的“吐槽窗口”多多益善，期待更多地方的市场监管部门、消协的投诉窗口或热线、平台能增添或强化“吐槽功能”，给更多消费者提供顺畅吐槽的便利。

清理违规账号

一段时间以来，扰乱网络传播秩序的现象时有发生。对此，国家网信办近期开展“清朗·规范重点流量环节网络传播秩序”专项行动，全面清理违规采编、违规转载、炮制虚假新闻等扰乱网络传播秩序信息，排查处置仿冒“新闻主播”等违规账号。4月6日以来，各网络平台集中清理仿冒新闻单位、“新闻主播”账号10.7万个，清理虚假新闻信息83.5万条。

中新社发 朱慧卿作



微言微语

露营帐篷不能想扎就扎

背景:

如今，在城市公园绿地搭个帐篷露营，逐渐成为大众喜爱的休闲方式，露营游也慢慢成为一种潮流，但同时也带来了一些问题，比如扎堆露营导致环境脏乱、草坪毁坏、噪音扰民，甚至引发安全风险。

对此，多地结合当地实际，研究制定相关意见，推动帐篷露营地健康有序发展。近日，上海发布《上海市帐篷露营地管理指引（征求意见稿）》，引起了业内专家及网友的广泛讨论。

③钱江晚报：公众对一些露营点天幕占地大、风绳太长，易绊倒孩子造成安全

隐患的问题吐槽最多。还有游客提出，大型天幕一拉，公园里的公共空间就成了个别游客的“私人领地”，对这种行为应该有所限制。诸多意见凸显出露营背后的安全问题、生态环境问题，亟需规范和引导。

④吕学丽：一项帐篷可以撑起“诗与远方”，但不能想扎就扎，不能让露营迷失了文明航向。市民、景区、公共空间管理者等各方应共同发力，建立健全长效监管机制，为露营穿上“监管的外衣”，让户外露营兼顾美和秩序。

⑤山西日报：行政监管、景区服务、帐篷客素质等都要跟上露营经济快速发展的步伐，才能满足人们日益增长的

露营需求。首先，行政主管部门应强化对露营的监管，尽快出台汽车露营、帐篷露营等不同类型的露营行业标准，对露营的卫生条件、露营安全、配套服务等进行规范管理，全面提升露营行业的合规性，并配套相应的处罚机制。其次，景区、露营基地等要提高服务水平，针对露营痛点提供更多配套服务，比如提供必要的医疗服务、制定天气和特殊环境的预警机制等，增强露营安全性，提升露营体验。再次，帐篷客也需要提高个人素质，自觉保护生态环境，实现无痕露营。另外，政府有必要对非经营性闲置的公共绿地资源进行规划、盘活，合理规划使用，增加露营地的供给。