

“不打烊”是政务服务改革大势所趋

今年北京市政府工作报告提出,探索实行基层政务服务大厅周末服务制度,开展“秒批”“无感审批”等智能场景应用。目前,在北京东城、西城、海淀、丰台、大兴等区,周末服务、延时服务、延时服务已在街道、乡镇实施,一两个月里服务了数千市民。

随着“互联网+”深入推进,全国很多地方都在推行政务服务网络化,北京政务服务“一网通办”工作取得了显著成绩。据统计,截至去年11月,北京市区两级政务服务事项申请材料减少两万多份,精简比例达到60%,542个事项已经实现“全程网办”。截至去年底,北京政务服务事项中,微信、支付宝等小程序掌上可办事项达600项。

通过数据多跑腿,让群众少跑腿甚至不跑腿,北京政务服务改革取得了突出成效,极大地方便了群众。当然,并不是所有人都习惯网上办事,也不是所有事情都

适合和可以在网上办理。事实上,几乎每个城市的政务服务大厅,每天依然接待大量办事人员,未来的政务服务,依然会存在网上网下并行。尽管网上办事范围逐步扩大,但网下办事,依然不可或缺。

随着作风建设深入推进,过去一些地方屡见不鲜的“脸难看门难进事难办”现象,现在已经大大减少,但政务服务依然需要克服一些“局限”,比如服务时差的问题。各地政务服务往往采取与社会“零时差”的办公方式,办事人上班,政务服务部门也上班,办事人下班,政务服务部门也下班。由此带来的一个直接后果,就是要想去政务服务部门办事,必须选择上班时间,由于两个时间高度重叠,给办事人带来了很大的不便。尤其是一些办事人,好不容易请了假,抽出了时间,结果却因为不熟悉流程,导致当天没办成事,第二天还得继续请假。

现在,很多地方都提出了争当新时代服务群众的“店小二”目标。“店小二”不只是一个比喻,更是一种服务标准——有哪家电商的店小二,完全从自己的角度出发确定作息时间呢?购物行为大多发生在周末和下班时间,如果这个时间段没有店小二服务,那就意味着这家电商自己放弃了市场,抛弃了消费者。同样,政务服务也应该具有用户意识,追求“店小二”服务标准,把每个来办事的百姓都当作自己的“顾客”和“衣食父母”。

北京市探索实行基层政务服务大厅周末服务制度,包括周末服务、错时服务、延时服务等在内的政府服务改革举措,可以概括为实行“不打烊服务”,旨在解决“时间错位”问题,以最大限度方便办事人,解决百姓工作、生活与办事的矛盾。如果有紧急需要办理的事情,可以选择延时;如果时间安排不过来,可以选择错时;

如果工作日没时间,可以选择周末——政务服务发展成为“不打烊服务”,就真正做到了“以百姓时间为时间”,切实体现了“以人民为中心”。

需要明确的是,实行政务服务“不打烊”,并不是要让政务人员无休止地陷入工作中,因为政务服务工作人员也有自己的生活,基本休息权应该得到尊重和保障。政务服务“不打烊”,不是政务服务人员“不打烊”,而是要通过科学、有效的统筹安排,把更多人次的服务人员放到直接为群众服务的岗位上来,提高政务服务的质量水平和社会效益。

服务“不打烊”,便民“无空白”,政务服务错时延时一小步,便民为民一大步。据报道,北京市政务服务局正在制订方案,将在全北京全面推广周末政务服务。“不打烊”是政务服务改革的大势所趋,相信北京的做法和经验会在全国普遍推广。 京文

不管正向反向 春运都是家的方向

2020年春运从1月10日至2月18日,40天里预计全国旅客发送量将突破30亿人次。值得注意的是,近年来“反向春运”,即部分老人前往子女工作地过年,作为一种特殊的过年方式,正保持持续增长的态势。数据显示,在全国范围内,预计广州、北京、重庆、上海等城市的迁入人口将大幅增加。尤其是北上广,以往春节经常上演的“空城”现象或将有所缓解。(1月14日《中国青年报》)

随着春节的脚步渐近,家的呼唤也更加真切。对于国人来说,没有比回家过年更隆重的迁徙了。“春运再挤,亲情始终阻隔不断”,成为亿万同胞的心声。无论是子女返乡过年,还是“反向春运”,父母进城陪子女过年,都是家的团聚,都是亲情的融合。

所思想;陪父母去医院检查身体,关心他们的身体健康。这些都能让老人们心情舒畅,排解孤独寂寞。所以,在新春佳节,子女回家与父母团聚,才是送给老人最好的礼物,也是老人最想要的。

另一方面,当回家过年成为子女不可承受之重时,做父母的也应该体谅子女的难处,积极响应儿女的亲情召唤,选择“反向春运”,进城陪子女过年。带一点土特产进城,承载着父母的慈爱和浓郁的乡情,对于一家人来说,虽然身处异乡的城市,却同样找到了回家过年的感觉。只要亲人团聚,在哪过年都是家。

不管正向反向,春运都是家的方向。承担着春运重任的铁路部门,应该进一步改进服务手段,进一步提升服务质量,让票务工作变得更加便捷,让火车变得不再拥挤,让路途变得更加通畅,让春运给返乡进城的人们带来的都是好运。春运不应该成为交通拥挤的代名词,而应该是对“春节好运”的一种诠释。

张西流

“无纸化”报销须打通数据关

据媒体报道,随着科技的快速发展,“无纸化”办公成为一种趋势和潮流。然而,当“无纸化”遭遇报销,相关制度和配套措施不完善的弊端就暴露出来了,既浪费资源又浪费时间,让当事人非常闹心。辽宁社会科学院研究员张思宇认为,电子发票、电子客票等业务的推行,本意是使群众办事、乘车更加便利、减少资源浪费、降低企业成本,但与之相匹配的报销系统却没有实现电子化,使得这些前端的努力最终效果不尽如人意。

当“无纸化”办公撞上纸质报销这堵大墙,犹如重拳打进棉花,千钧之力被消解于无形,失去了“无纸化”办公的便利、环保效用,反而增加了额外的负担。当前,电子发票、电子客票等呈现爆炸式增长,需要尽快打通数据关,消除配套制度和措施割裂造成的问题,全面推进“无纸化”报销,以真正落实“无纸化”办公,使其成为节约资源、环保、降低成本的利器。

有研究机构统计数据显示,2018年中国电子发票开具数量为32.74亿张,预计2021年电子发票开具数量将近500亿张。近期,铁路系统亦全面推行电子客票,各地均在落实刷身份证检票制度,2018年,全国铁路完成旅客发送量33.7亿人,如果电子客票实现全部替代的话,那么将节省数千吨纸张。而且,全国公路客运电子客票已启动试运行,未来汽车票也全面实现电子客票,2018年我国公路客运量136.5亿人,比火车票多了4倍。

由此可见,随着信息化的发展,电子发票、电子客票等均已在全国逐步推进,总量将会持续快速增长,这本身是科技进步的体现,也是社会发展的趋势。但是,目前各个部门、企事业单位的报销系统未能跟进,仍然延续纸质票据报销模式,民众还需要额外打印报销票据,令“无纸化”办公效果大打折扣,不仅需要增加了手续和麻烦,也不利于资源节约。

而且,现在还存在票据与报销系统不匹配的情况。比如机票行程单既是专用发票,又是运输凭证,还是航空运输合同成立的初步证据和记名式有价证券(票证),按理只需拿机票行程单即可报销,可单位却要求提供机票验真单,以确保行程单的真实性,导致乘客需在指定网站查询、打印。再如火车票系统内只保留30天内的购票记录,超过了30天则面临补打困难,需要去人工窗口办理。

显而易见,要想全面推进“无纸化”报销,需要各个部门、企事业单位的共同配合,可将信息系统与报销系统连接起来,建立统一的电子票务平台,实现相关数据的调用、查询、核对,方便财务人员辨识真伪、快速做账,提高信息化办公效率。 江德斌



《人民日报》近日报道,为整治政务新媒体账号过多、传播效果差、占用基层干部大量时间等问题,湖南长沙开展为基层干部“网络减负”,将乡镇、街道和一些部门的信息发布功能集合到县级融媒体中心。截至去年底,长沙市共关闭政务新媒体账号1249个。

曾几何时,政务新媒体账号如雨后春笋般破土而出,对于上下级关系及官民关系的密切与和谐,都有着积极的意义。但是,凡事总有度,若是过多过滥,也会起反作用,譬如占用基层干部太多时间,反而缠住了他们的手脚,不利于他们深入群众解决实际问题。“对形式主义做减法,对真抓实干做加法”,这个提法很有新意,值得人们细细玩味。 吴之如 文/画

养老服务需要有一条清晰的“红线”

《养老机构服务安全基本规范》近日正式颁布。这是我国养老服务领域的强制性国家标准,第一次从基本要求、安全风险判定、服务防护和管理要求等各个方面为养老机构划定了一条清晰的“红线”。

这项标准的最大亮点,就是它的强制性。与一般的推荐性标准不同,这项标准对养老机构做出一系列硬性规定——符合消防、卫生与健康、环境保护、食品药品、建筑、设施设备标准中的强制性规定及要求,定期对养老护理员进行培训,建立昼夜巡查和交接班制度;从饮食、食品药品、压疮、烫伤、坠床、跌倒、他伤和自伤、走失、文娱活动意外等九个方面,做好安全风险判定与服务防护工作。这实在是一件一举多得的事。有了这样明确细致的强制性标准,养老机构就会少一些“偷懒”的借口和“投机”的机会,多一份自我提升的压力与动力;有了这样明确细致的强制性标准,养老机构里的老人们就会少一些被动与担忧,多一份安心与保障;有了这样明确细致的强制性标准,监管部门就会因为有了一个更牢靠的抓手,而少一些软弱与散漫,多一份清醒与坚定。从这个角度看,这条为养老机构划定的“红线”,也是兜住养老行业的一条“底线”。

不过,颁布标准是一回事,执行标准是另一回事。确如民政部有关人士所说的那样,要将《养老机构服务安全基本规范》落到实处,还有不少事情要做。首先,应加强对标准的宣传与解读。要让养老机构都知道,标准的规范内容是开业的最基本条件,不知道、做不到或做不好就可能被依法处罚直至停业整顿;要让养老服务行政管理部门都知道,这个标准是履行职责的依据,如果不知道、不能依法监管就可能失职、渎职;要让老年人及其家属都知道,从而清楚了了解自己的权益在哪里。与此同时,充分利用两年的过渡期,对养老机构进行必要的业务指导与培训,帮助它们尽快完成对标达标。对确有困难的养老机构,酌情给予政策性倾斜,帮助它们顺利渡过难关,不掉队。

更要紧的是,应尽快提高民政系统自身的监管能力与监管水平。为此,尚需逐项完善、细化《养老机构服务安全基本规范》的各项要求,形成更富操作性的监管指标体系与监管操作流程,在执行层面上监管各个环节潜在漏洞的同时,及时对相关工作人员划定一条清晰的“红线”,不给任何人留有“偷懒”“投机”的余地。非此,不足以达成这项国家标准的强制性。

王学钧

加强新时代爱国主义教育

中共中央、国务院印发的《新时代爱国主义教育实施纲要》指出,爱国主义精神深深植根于中华民族心中,维系着中华大地上各个民族的团结统一,激励着一代又一代中华儿女为祖国发展繁荣而奋力。高校应大力弘扬爱国主义精神,开展深入、持久、生动的爱国主义教育,引导学生厚植爱国主义情怀,热爱中国共产党,立志听党话、跟党走,立志扎根人民、奉献国家。

深入开展爱国主义教育。爱国主义是中华民族的民族心、民族魂,是中华民族最宝贵的精神财富,是中国人民和中华民族维护民族独立和民族尊严的强大精神动力。高校加强新时代爱国主义教育,必须突出实现中华民族伟大复兴的中国梦这一鲜明主题,教育引导增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”。充分发挥课堂主渠道作用,着力构建课堂内外相互补充、主辅渠道相互促进、理论与实践相互印证的爱国主义教育体系,把爱国主义教育不断引向深入。推动爱国主义教育进课堂、进教材、进头脑,让学生深刻认识到爱国主义的本质是坚持爱国和爱党、爱社会主义高度统一,中国共产党领导是中国特色社会主义最本质的特征、是中国特色社会主义制度的最大优势,坚持党的领导、坚持走中国特色社会主义道路是实现国家富强的根本保障和必由之路,进而坚定理想信念,立下爱国之志,激发学习动力。

持久开展爱国主义教育。习近平同志指出:“在社会主义核心价值观中,最深层、最根本、最永恒的是爱国主义。”党的十八大以来,以习近平同志为核心的党中央高度重视爱国主义教育,作出一系列重要部署,推动爱国主义教育取得显著成效。爱国主义教育是一项固本培元、凝心铸魂的工程,必须坚持不懈、久久为功,贯穿国民教育和精神文明建设全过程。高校要持续开展党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史教育,引导学生深刻认识历史和人民选择中国共产党、选择马克思主义、选择社会主义、选择改革开放的历史必然性,深刻认识到我们国家和民族从哪里来、到哪里去,坚决反对历史虚无主义。坚持不懈以文化人、以文育人,将爱国主义教育融入校园精神文明建设,引导学生做到自尊自信、理性平和、积极向上,推动爱国之情转化为实际行动。

生动开展爱国主义教育。加强新时代爱国主义教育,关键要通过生动鲜活、亲切质朴的方式让爱国主义精神入脑入心、牢牢扎根。高校要积极探索思政改革创新,注重发挥学生主体作用,采取互动式、启发式、交流式教学,增强思政课的吸引力、理论性和亲和力、针对性,在潜移默化中引导学生树立国家意识、增进爱国情感。遵循学校教育规律、学生成长成才规律,创造性地开展爱国主义教育。现在的大学生大多是“网络原住民”,要唱响互联网爱国主义主旋律,让爱国主义充盈高校网络空间。积极组织学唱红色歌曲、看红色电影、读红色经典、走红色道路,以生动、直观、高雅的艺术形式讴歌党、讴歌祖国、讴歌人民、讴歌英雄,充分激发学生的民族自豪感和国家荣誉感,激励学生担当好传承红色基因的政治责任、历史责任,引导学生把爱国情、强国志、报国行自觉融入坚持和发展中国特色社会主义、建设社会主义现代化强国、实现中华民族伟大复兴的奋斗中。

宋争辉

春节服务不应该只有涨价模式

还没到春节,但一个与春节相关的词先热了,这就是“春节服务费”。近日,中通、圆通、中通、韵达和顺丰陆续发布2020年春节服务公告。其中,顺丰和韵达明确会在春节期间加收服务费,以保障服务质量;圆通则表示,因受春节期间运力资源、天气等因素影响,快递时效将会受到一定程度的影响,部分地区快递费用将有一定的调整。(1月15日 澎湃新闻)

相对于过去春节期间的种种停摆,现在能够享受到正常服务,应该说是了不起的进步。可是这种进步,并非没有代价。比如“春节服务费”,就增加了消费者真金白银的支出,有的幅度还不小。顺丰发布的公告显示,1月6日至1月23日期间,对重货包裹、小票零担、物流普运、专线普运产品加收不低于10元的资源调节费,1月24日至1月30日春节期间将对主要城市互寄服务加收不低于10元的资源调节费。要说消费者一点都不心堵,恐怕也不现实。

对于“春节服务费”,似乎还挑不出多少刺儿。万家公司之间,你在休息,别人加班,适当增加一点收费,似乎也能够理解。而且,如果你在单位加班的话,还能根据国家规定拿到加班费。推己及人,想想也就罢了。事实上,无论是此前网约车还是现在快递,宣布收取“春节服务费”,基本都是波澜不惊,没有引起过大的民意反弹。舆论场上,很多网友还显示了理解和支持。

但有一个很奇怪的现象,对于这些新兴行业,如果传统行业涨价,恐怕就不会这么风平浪静了。拿同样提供出行服务的出租车来说,在网约车之前,也有一些出租车司机在春节期间悄悄涨价。这种行为,不仅引起了民意的极大愤慨,而且会受到有关部门的严厉处罚。同样提供出行服务,为什么得到区别对待?

其实,听听网约车和快递收取“春节服务费”的理由,几乎适用于所有行业。衣食住行,乃至更广泛行业,谁不是如此?哪家没有成本压力,哪家员工不需要更多关怀,哪家没有涨价的经济理由?这这也是一个值得担心的话题,“春节服务费”会不会普遍化?假若借春节涨价真要成为一种常态,恐怕不会给人带来春风般感觉,而舆论态度也会发生悄然转变。

其实,舆论宽容的背后多少有些无奈。网约车市场来说,几乎已经形成了滴滴事实上的垄断,而顺丰、韵达等在快递市场也是呼风唤雨。换言之,只要他们说了算,无论是愿意,只能选择接受。而且,舆论并不是不理解“春节服务费”,只是呼吁老板对背后从业者要有关怀。这些平台级的企业为什么不能适当放点利润给背后从业者,以体现人文情怀呢。进一步讲,谁又能保证“春节服务费”都进入从业者口袋?

以中国国情之复杂,对于任何一种涨价行为,都慎言无所谓能接受、对民生无影响,况且市场是存在跟风现象的,倘若“春节服务费”真的普遍化,那对于民生的影响确实是实实在在的。而大量弱势群体,难道不需要人文关怀吗?这些平台级企业,是具备一定消化能力的。正如市场上,也有大量企业并不存在所谓“春节服务费”,他们克服自身困难,依然保持正常运营,并拿出了利润去关爱员工。

部分行业收取“春节服务费”,或许情有可原,但春节服务不应该只有涨价模式。还是希望更多的行业和企业,尽量立足自身消化,而不是简单把成本转嫁到社会头上。而肯定甚至点赞这样的涨价行为,对大量坚守春节不涨价的行业和企业是不公平的。 毛建国

在精神上决不能患“贫血症”

“我们不是单靠吃米活着。”这是著名作家巴金先生在散文《灯》中说过一句很有哲理的话,说明一个人不能只靠物质生活,还需要有精神支柱,需要理想与信仰,这样的人生才有意义与价值。

然而,有的人满足于“单靠吃米活着”,却忽然而精神境界的培养,道德品质的修炼,胸无大志,失去追求,养尊处优,逐渐陷入贪图享乐的泥潭;有的人意志消沉,尸位素餐,毫无建树;有的人遇事推诿,圆滑逃避,得过且过;有的人追名逐利,只想索取,不愿奉献;还有的人不学无术,过着十分富足的物质生活仍不满足,贪心无度,欲望难填,最终身陷囹圄。凡此种种,多么值得警惕!“米”是食物,精神与信仰则犹如氧气。人丢了精神,没了信仰,就像不吃米不吸氧,难以生存。今天,我们不再为“吃米”、为物质发愁。但物质上富裕了,精神上决不能患“贫血症”。如果精神“钙质”流失,理想信念滑坡,个人追求趋于堕落,就会逐渐丧失革命精神,人就会空虚,那么与“行尸走肉”有何两样?只有在培养根本上

足了功夫,才能练就金刚不坏之身,才会有强大的免疫力、战斗力。因此,在任何时候任何情况下都要做到理想信念不动摇、革命意志不涣散、奋斗精神不懈怠。必须挺起精神脊梁,把追求崇高精神境界作为一种自觉和习惯,立定志向,崇尚气节,讲究操守,永葆初心,牢记使命,义无反顾地投身新时代洪流,攀登人生的新高峰,让生命在奋斗中绽放出绚丽的光彩,活出一个不同凡响的人生。

有什么样的精气神,往往就有什么样的精神面貌和行为举止。古人云:立志而圣则圣矣,立志而贤则贤矣。坚定的理想信念是共产党人的精神支柱和政治灵魂,不管何时何地,都感召和指引着革命者为共产主义远大理想而不懈奋斗。长征路上,红军将士血战湘江、四渡赤水、强渡大渡河、飞夺泸定桥,征服雪山、穿越沼泽草地,击退上百万敌人的围追堵截,新中国成立之初,志愿军“雄赳赳,气昂昂,跨过鸭绿江”,不怕牺牲,克敌制胜,打出了中国人的威风 and 志气,赢得了古老大国屹立

世界东方的尊严。改革开放惊涛拍岸,无数楷模牢记为人民谋幸福,为中华民族谋复兴的初心使命,树立精神标杆,勇于担当,敢于涉险,舍生取义,跨过一个又一个“娄山关”“腊子口”,创造出举世瞩目的成就。

“不忘初心,牢记使命,就不要忘记我们是共产党人,我们是革命者,不要丧失了革命精神。”这是习近平总书记对全党同志的谆谆告诫。如今面对宏伟蓝图、百年梦想,我们不但要始终铭记,而且更要传承“革命精神”,在淡泊名利中修养崇高精神。古人曰:“举世纷纷名利逐,但无数共产党人的故事告诉我们‘荣名利禄云过眼’。方志敏从《清贫》里“为革命而筹集的金钱,是一点一滴地用之于革命事业”,到《可爱的中国》中“敌人只能砍下我们的头颅,决不能动摇我们的信仰”,正是共产党人的崇高品德和鲜明品格。老英雄张富清面对记者的提问,湿润着双眼动情地说:“和我并肩作战的战士,献出了自己宝贵的生命。一个排、一个连的战士,都倒下了。

他们对党忠诚,为人民牺牲。和牺牲的战友相比,我有什么资格张扬呢?”张富清清楚生命的意义与价值,正是修养精神和大境界的关键所在,也是无私奉献、超越他人的楷模。

由此可见,所有的传承,唯理想信念、初心使命的传承最能持久,也最为重要,让初心在薪火传递中持续散发芬芳,这为锤炼党员干部忠诚干净担当的政治品格筑牢了制度根基,凝聚起无坚不摧的精神动力。在改革攻坚、推进发展中,对于每一个党员干部来说,应当胸怀民族复兴的信念追求,始终把初心使命铭记于心,簇起一团崇德向善之火,心中的精神力量在涌动,必定为中国特色社会主义事业提供源源不断的动力。以勇于作为、敢于担当的品格,永不停滞、永不懈怠,只争朝夕,不负韶华,团结一心加油干,越是艰险越向前,更应忠诚为人民,用今天的奋斗为明天的梦想铺路,一定能共同谱写新时代的壮丽凯歌,中国梦必将如美丽画卷渐次展现在我们面前。 焦豫安