

为民服务更要“互联网+”

王玉宝



今日论语

日前,国务院《关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》公布。该《指导意见》提出,将在2017年底之前建成省级人民政府的一体化网上政务服务平台。与此同时,还提出了诸如“能网上办的不得强制要求到现场办理”“让企业和群众少跑腿、好办事、不添堵”等要求,让人眼前一亮。

“互联网+政务服务”,既新鲜又不新鲜。不新鲜在于,从商业网站兴盛之初,各级政府也开始了自身网站的建设。而新鲜的地方在于,以往的政府网站多侧重于信息公开、政策发布(目前也有部分省市区尝试

了网上政务,但全国并未普及),政府所设微博等也侧重与情沟通。假如如这些于政府只算“互联网+”的1.0版本,那么政务平台则是2.0版本。

这个版本之变意义重大。一方面,政务平台模式使很多事项办理网络化、标准化、公开化,能实质性推动简政放权,释放市场活力,挤压暗箱操作空间,提升政府服务与监管的效率和公正;另一方面,也能有力提升公众办事的便利度。

政务平台,本质上是通过互联网技术的嫁接,催生政府服务、监管模式的内在嬗变。比如,如今网约车盛行,对非法营运车辆的查处,就可从网约车平台和数据端切入。很多通过传统手段无法攻克的管理难题,在互联网条件下则柳暗花明。

如果这种互联网思维嫁接到政务服务,就能给政府效能和百姓办事带来实质“福利”。就拿饱受诟病的“奇葩证明”来说。很多证明,老百姓之所以不胜其烦,不仅在于内容“奇葩”,还在于繁多的证明,让人在不同部门之间“跑断腿”。明明我的信息,都已向政府提交,为何每个部门又要反复提取?明明政府在内部做信息核实应是轻而易举,为何还要我反复折腾?明明各个部门都建立了丰富的公民信息数据库,为什么就是不打通那层“墙”进行共享?

问号背后,既有一些政府部门服务理念薄弱,也有政务服务在“互联网+”潮流中的落伍。但此次《指导意见》明确要求,“凡是能通过网络共享复用的材料,不得要求企

业和群众重复提交;凡是能通过网络核验的信息,不得要求其他单位重复提供;凡是能实现网上办理的事项,不得要求必须到现场办理”。

从许多开展网上政务服务实践的省市看,实现这三个“凡是”并不难。如果网上政务服务平台推广到全国,打通信息孤岛,那么老百姓所受证明之扰将大幅减少,办办事跑断腿的折腾也会少很多。这是互联网思维和技术对服务难题的攻克。

通过商业创新,互联网给生活带来了巨大的便利。但技术进步的福祉,不能限于商业领域。我们不能接受,科技已进化到21世纪,而政务服务的技术水准和服务模式还停留在上世纪。“互联网+政务服务”理应迎头赶上,补上这时代一课。



新民随笔

赞还滨江于民

沈月明

今天本报推出“国庆巡礼”特别报道——“45公里双桥滨江纪行”的结束篇,聚焦浦东滨江。今年8月,上海明确提出到明年年底,将杨浦大桥至徐浦大桥之间的45公里黄浦江滨江岸线全部打通,真正打造成市民游客休闲、娱乐、观光的百里通途。这样造福群众的大手笔,必须点一个大大的赞。

黄浦江两岸特别是市区段,历来算“高档地段”,不但视野开阔,还有无敌江景,谁占谁高兴,谁占谁得益。过去滨江两岸除了观光平台、工厂、码头等设施,大量江岸被各种单位和机构所占用。在10年之前,滨江区区段除了外滩,其他地方你基本近不了江边,要想沿江走走是不可能的任务。2000年起,黄浦江两岸综合开发起步,原来的生厂岸线,逐步逐步向生活岸线转变。世博会的举行,更使黄浦江滨江转型加快了脚步,加大了动力。

这些年来,我们非常明显地感受到上海市民离黄浦江越来越近了。从浦东滨江的开放,到世博公园后滩公园的建成,从徐汇滨江到北外滩,前不久我还去靠近前滩的一个崭新的滨江公园放了风筝。黄浦江两岸新建的观光休闲设施还有不少,只是我不太了解罢了。

黄浦江45公里滨江的贯通让我想到了西湖环湖路的打通。当时杭州市政府也是下了大决心大力气,迁走了不少名头很大的单位和部门,最终把截断了几十年的西湖环路打通了。西湖真正成为所有人的西湖。

近些年,苏浙两省正在实施环太湖道路建设,这也是一个了不起的大工程,是周边居民和游客的大福利。

历史上只要不是个人占有,各种机关企事业单位在一些标志性景点或著名观光带“抢占有利地形”的情况相当多,使得很多景点“看不全”“走不通”“难尽兴”。

殊不知旅游观光资源也是社会的公共资源,除非特别必要,理应开放给公众,让全民共享。我希望从西湖环路、黄浦滨江、太湖湖滨道的建设开始,有越来越多的风景名胜和观光路线通过腾挪清退,还于大众共享。

整治零团费别只盯价格

日报观点

以低价甚至免费为幌子把游客骗到手,然后强迫购物赚回扣……旅游市场中的不正规零团费、低团费,让不少游客的旅行失去了应有的精彩。有人把板子打在游客身上:上当受骗还不是因为想“少花钱”?

如此观点不是完全没道理。有些游客被巨大的价格差蒙蔽了眼睛,明知有购物,却抱着“不买东西对方也没办法”的侥幸心理。一些游客甚至为不法经营者打“掩护”,签订虚假旅行合同,帮助逃避执法检查。

如此说来,在旅游中就不该“图便宜”吗?恐怕也不是。花钱买东西,谁都想越便宜越好。如果是同样的行程,同样的服务,当然要选低价的,这无可厚非。

明明很正常的“图便宜”心态,为何在旅游市场却显得不合时宜?还是旅游市场本身出了问题。去超市买纯净水,不管是否打折,至少都在保质期内;去菜市场买菜,不管贵点便宜点,都能保证基本安全。在这些场合下,消费者有底气“图便宜”,是因为商家能守住底线。而旅游市场中,低价背后隐藏着大量黑导游、黑旅行社,他们的强制购物甚至欺诈勒索,击破了“按合同提供服务”的底线,让游客失去了选择低价的自由。

事实上,旅游市场中的“低价”产品,未必全是不正规、不合理的。有人喜欢预订特价机票,有人喜欢预订旅行社的“特价尾单”,有人喜欢预订线上旅行社的打折产品,它们价格虽低,但品质并不差。

整治不正规低价游、零团费,不能只盯着价格的表象,更要多关注背后的黑旅行社、黑导游。把他们清理出市场,切断利益输送链条,方是打到了不正规零团费、低价游的“七寸”。(王珂 刊今日人民日报 本报有删节)



真假“阳澄湖”

都说阳澄湖,让人弄糊涂。诚实做买卖,不要捣浆糊。阳澄湖大闸蟹开捕前,市场上已出现不少“阳澄湖大闸蟹”。据称,今年阳澄湖大闸蟹产量减少,市场上会有多少是真正的“阳澄湖”呢?

潘顺祺 画

自由谭

近日,有市民发现,正在销售的英语教材《大学英语新题型水平测试》下册(第二版)里有错误80余处。

诚然,图书允许存在差错率。我国《图书质量管理规定》中指出,“差错率不超过1/10000的图书,其编校质量属合格。”不过,一本英语教科书如此高的差错率已超出合格标准。除市民发现的问题之外,据曾使用该教材的老师介绍,该书的一些试题,重要信息出现错漏,学生无法答题;书里多处出现词不达意、理解错误等情况。

如今,这本英语教材的出版社——北京大学出版社总编办工作人员称,经过初步调查,该书的一些错误可以确认。他表示,正在研究,准备通知经销商下架。能知

错,有所行动,值得肯定。但不能将教材“下架了之”。

近年来,教材常常“出错”。张作霖之孙曾指出,2007年前人教社高中历史教材中“张冠李戴”,张作霖的照片并非其本人,而是湖南督军何海清。2010年9月,有家长指出鄂教版七年级语文教材中,李白的“我寄愁心与明月”误写为“我寄悉心与明月”;还有,教科书的插图问题多多,比如,孙膑坐上轮椅车、荀子竟然读起纸质书等。2013年,郑州市一位老师还就人民教育出版社出版的语文教材出错一事,将其告上法院,最终出版社道歉并承认了该教材上的6处错误而“下架”。由此可见,出版社仅仅或道

歉,或“下架”依然不能画上句号。类似现象依然时有发生。

教材频频出错,究其原因,既说明缺乏认真负责精神,又说明缺少监督机制,没有建立追责制度。出版流程中的“三审三校”,沦为走过场。

教材不仅是传承知识的重要载体,也是培育科学精神的平台。教材不同于一般读物,是一种能够精准、高效传播知识的纸质媒介,教材一旦出现知识性差错,会对学生造成长期的影响。对于教材出错,还是应该持“零容忍”态度。首先,严格遵守出版流程,厘清有关各方责任。教材的出版应经过更复杂更严格的程序。出版社在初稿完成后,应该邀请一批专业人士和教

师进行“挑刺”。教育部门应改革教材编写、审定与纠错机制,在教材出版之前及时将存在的错误纠正。

其次,教育主管部门要改革教材出版管理体制,引入竞争机制。通过公开招标遴选出优秀教材和出版社,这样才能倒逼其对自己的作品负责,强化教材出版责任意识,才能有效降低教材的出错率。

再次,要避免教材出错,要建立一整套教材出版责任追究制度。教材出错,要对相关责任人进行追责,比如,让粗制滥造者为教材出错埋单,将出版方纳入教材招投标的黑名单、启动教材召回制度等,这些应成为出版教材的一种共识,也是最基本的担当。

新民新语

明厨亮灶

王文佳

一面玻璃幕墙,大厨手势尽收眼底;一个监控探头,厨房环境一目了然;一块电子屏幕,原料溯源轻松实现……浦东,已有213家餐饮企业签约,114家完成设备安装;虹口,明年初能直播后厨的APP就将上线,让我们用“指尖上的体验”守护“舌尖上的安全”。

明厨亮灶,让一向“闲人免进”的后厨多了几分亲近感和通透感。

好处不必多说。传统突击检查式的监管模式被颠覆,打通了监管执法“最后一公里”,消除了监管死角和盲区,化解了市场监管局人手短缺的矛盾,也避免了餐饮企业临时抱佛脚,售买双方信息严重不对称的尴尬。

据说,以前监管,是检查队伍到了饭店,赶紧戴好帽子,拖一遍地板,收拾一下狼藉的台面,然后堆出最饱满的笑脸。可是有了明厨亮灶之后,这么多双眼睛盯着呢,食材不能光挑价格,更要注重品质,厨房要常年维持整洁。死鱼死虾、过期食品、地沟油,统统说再见。餐厅的证照资质、人员健康,食材的“前世今生”、操作加工等都近在眼前。

操作过程全透明,不只是餐饮企业的责任,凡是和食品搭界的企业都有理由朝此方向努力,包括食品生产、加工企业,菜市场、大卖场等等。

在美国新泽西有一家名为“每日一餐”的超市,专门售卖相差或快过期的食品。刚开始,理念备受质疑。后来,厨房竖起了透明玻璃窗,厨师处理食材的熟练动作和幸福表情成了超市一景。搭配讲究、营养均衡、价格低廉、安全有保障,渐渐地,在这里买东西从一件不光彩的事变成了一种放心的购物享受,超市收获了一众拥趸。一个在大型连锁超市工作的朋友从不买外面卖的半成品,因为“不干净”。一个在市场监管局工作的朋友从不在小店吃饭,因为“他们的厨房基本没法看”。如果以后明厨亮灶都能覆盖,这样的观念或能慢慢转变。如果哪天,明厨亮灶成了餐厅经营的许可条件,地球人就再也不能阻止我们偷懒叫外卖了!

不过,既然要推广,那么有一个地方,我们吃饭的频次最高,选择的余地最小,也最应该成为明厨亮灶先试先行的主战场——食堂。明厨亮灶,不妨从这里开始。