

政务“互联网+”切忌“花瓶化”

王玉宝



今日论语

公安部 23 日发布消息，放出一波便民“大招”。今后，驾考和车检预约、办牌办证、违法处理等可网上办理。公安部正在构建互联网交通安全综合服务管理平台，通过网页、手机 APP、短信、语音电话等多种方式，提供 10 大类 130 多项在线服务。这一平台已在陕西、福建、广东等 3 省部分地市试点，2016 年底完成全国推广应用。

这个便民“大礼包”，不知要乐坏多少有车一族。须知，汽车时代来临，这可不是个小群体。截至今年 6 月，我国机动车保有量 2.71 亿辆、驾驶人 3.12 亿人。去年全国

公安交管部门办理各类业务 7 亿多笔。这里面有大量的供需矛盾。办事排队，信息不对称带来的反复、折腾，不知浪费了多少人力物力？公安部拥抱“互联网+”政务浪潮，使政务活动高效、便民、绿色，这是政务创新的结果，是简政放权的实惠。

有一个现象值得关注。实际上，在这一波全球“互联网+”潮流中，中国对互联网的运用，在很多领域并不落后于国际先进水平，甚至有的领域还是全球“领军”角色。但冲锋在前的往往是商业力量，公共服务部门特别是政府部门在互联网运用上往往有些后知后觉。各种商业 APP 运用应接不暇，不断给人惊喜。但政府部门利用这些技术手段，做了多少便民之事呢？

假如说网上政务以前存在不少技术难题，那么在互联网已经深度融入公众生活时，政府部门再没有理由做旁观者了。在可能的前提下，应该加快推动一大批民生事项办理的互联网化、APP 化。这说到底还是政府由管理型向服务型转变，是简政放权的要求。只要各级政府部门充分意识到这一点，便民“红包”就并非遥不可及。

当然，政务活动 APP 化、网络化，听起来时髦，此中亦有须尽早注意的误区。实际上，电子政务，十多年前就在提，且有所尝试。几乎各级政府和部门都有网站，一些地方早就推出一些民生事项的网上办理。但问题是，这些网站有多少是僵尸网站，数月甚至数年

不见更新，公众的咨询如石沉大海？有多少电子政务中看不中用，实际成了“花瓶”？因此，新一波“互联网+”政务潮流前，切记让便民实事切实惠民，切不可“花瓶”化，成为另一种“政绩工程”。

防范“花瓶”化，须走群众路线。这个群众路线，首先就是群众体验。商业运用十分讲究用户体验，用户体验不好，瞬间被秒杀。其次就是虚心学习，学习中国乃至全球领先的那些互联网大咖，他们如何承受天量用户的涌入，如何改善服务？第三就是机制保障。“互联网+”政务的推进，必将产生一大批信息工程项目。决策科学、流程公开、严格招投标，这是使税银花在刀刃上、不致造成浪费的机制保障。

激活“有事好商量”的制度资源

权威声音

社区有了矛盾纠纷该怎么办？常言道，有事好商量。近日，中央印发《关于加强城乡社区协商的意见》，将“好商量”的民间智慧转化为制度成果。

改革开放以来，我国城乡社区的变化，已经重新塑造了普通人的日常生活。邻里之间，有事坐下来好商量。这本是中国人“过日子”的寻常道理。村里修条路要从谁家地里过，老少爷们儿坐下唠唠，也就

解决了；小区里面乱停车影响交通，业主们找时间开个会商量商量，并不难办。有些人误以为“优良治理”仅是规则之治，其实相较于纸面上的条文，这些寻常道理背后的治理资源更加实在、管用。

近年来各地围绕社区协商已涌现了一批有益经验，浙江温岭的“民主恳谈”，北京东城区东花市北里小区的“五方联席会议”……这些都是“有事多协商、遇事多协商、做事多协商”在社区层面的体现，也证明，办好基层的事，要善于运用中国人自己的方

式和办法。在这些或许不起眼的“土办法”中，蕴藏着基层民主的活力之源，也是真正能够开创中国特色治理模式的制度资源。

作为一种与本土实践有关的治理手段，“民主”身上套着的绝非一尘不染的晚礼服，而是沾满泥土气息的粗布外套，需要与这片土地上的人民产生紧密联系；民主也绝不仅仅是讲章里的教条和概念，更是群众实现自我管理、自我教育的过程，需要在具体事务中不断探索和拓展。（白龙 刊 今日人民日报 本报有删节）



挤

据报道，在十六家白酒上市企业中，高管人数突破十人的，多达九家，且绝大多数都是有国有企业。这些高管挤破头的国企，组织架构繁杂，往往导致管理成本上升，工作效率下降，贪腐现象增多，管理漏洞增大。

孙绍波画

从“文明”贴歪谈起

谢京辉

必须改变，对领导干部，必须从严要求，特别对那些文明整治重点的方面，比如公共场所禁烟、乱穿马路等社会反响强烈的问题入手查找，这些不文明的行为，在一定程度上反映了党风、民风的好坏，这方面不能出现管理者带头违法违规事情，这种现象对社会危害更大，影响也更加恶劣。在精神文明建设中，只有参与者，没有旁观者，更没有豁免权可言。“榜样的力量是无穷的”，改变态度也许可以做到不令自威。

需要“文明”宣传更接地气、见实效。精神文明建设关乎全社会道德水平的提升。不可否认在文化多元、城市化进程中人们存在价值多重性以及表现的差异化。一方面需

要先进的社会主义文化的引领；另一方面还需要通过现实社会真实的宣传反映而得到充分的、符合实际的体现。从这个意义上讲，社会文明的宣传不仅是“高、大、上”的事情，还要面对“脏、乱、差”等方面的问题，使之具有真实感，才能解决实际问题。切忌精神文明建设搞花架子，喊口号、贴标语那一套简单从事，必须具有针对性，才能有效提升全社会的精神文明程度。

“文明”贴歪了，是可以拨正的。文明宣传的方式不对路，则会事倍功半。只有发挥好宣传阵地的作用，才能不辱使命，担当好精神文明宣传使者的角色。

（作者为上海社科院副院长）

新民新语

蒙面底下的真

乐梦融

周日是家庭日，再忙，也要坐下来和家人一起看看电视聊聊天。这一周，看的是江苏卫视的《蒙面歌王》，这档据说在韩国极为红火的综艺节目，以神速引进到中国荧幕。舞台上面具遮盖了熟悉的明星面孔，那一个多小时成了音乐与声线的真正展台。当然，不可避免的，全家人也陷入了猜猜猜的狂欢时间，各种关于唱法与情感表达的专业或非专业分析在电视机前激战——而不是“喂喂你知道那谁谁最近和谁谁撕了和谁谁好了”之类八卦的交头接耳。

回想起来，因为身处行业的关系，相比一般的追星族，记者更有机会见到各路大咖，所以也更有机会见识到光环笼罩之下，要么这也不许问那也不想答，要么不说人话，只发通稿，一个个从有血有肉变成了流行符号，不容解析也无从窥真；要么把头条当生命，出卖隐私出卖灵魂出卖可以出卖的一切只求博个版面头条，所提供故事之奇幻，足以令影视编剧黯然下岗。

娱乐圈，乃至我们身周的所有“圈”，都越来越古怪陆离，再没有人关注演员的影视作品，只是追踪他们的绯闻，再没有人认真听歌手的音乐呈现，只是围观他们的着装，也再没有人用心感受作家的文字呈现，只是笑看他们的骂战……每个人都不过是他或她所需要扮演的角色，而观者，陷于浅表审美之中，生活被伪装所主宰。渐渐的，我们所追逐的，只是载体，而非本质。

也缘于此，看看面具之后的艺人，不仅仅是关注一个单纯的歌唱节目，更是为这种以本真、本源自为指导价值的创作理念点赞。揭去了面具的李克勤，以及还未揭去面具的黑天鹅、羊驼、铁扇奥特曼、狼牙、灵魂战警……把他们辨识度极高的名字隐去了，也把他们的音乐集中释放了。的确，社会太繁华，世界很浮夸，而我们，在这喧嚣与骚动之下，仍然可以坚持寻找，那一点点真相。或许可以用王尔德的一句话总结，那就是：“一个人以自己身份说话的时候，便越不是自己。给他一个面具，他便会告诉你事实。”