

网上政务提速 明确任务清单

专家呼吁对政务服务进行社会监督

《人民日报》吴姗

近日,云南昆明市在全市范围启动“互联网+政务服务+公共资源交易+投资服务”智慧政务服务体系,用互联网技术和大数据思维推动政务服务改革创新,预计今年10月左右建成运行。其中,特别提出打造统一网上政务服务平台,做到一次认证、多点互联、“一网”通办,这在全国省会城市中尚属首创。

公开更丰富的信息内容,提供更便捷的服务渠道,这是“互联网+政务服务”的建设初衷和价值所在。到今年底,全国各地区各部门的网上政务服务还会有哪些变化?定了哪些“小目标”?日前,国务院办公厅政府信息与政务公开办公室(以下简称“国办公开办”)公布了《2017年各地区各部门开展“互联网+政务服务”工作主要目标任务汇总表》(以下简称“任务汇总表”),列出了多项任务清单。



绩效考核直指关键

今年1月,江苏省内首家省、市、县全面覆盖以及统一联动的在线服务平台——“江苏12345在线”正式运行,包括90个省级部门单位和13个设区市,共计103家成员单位被纳入建设,实现全省1个号码对外服务。截至6月14日,平台累计受理群众和企业诉求546万件,其中,省级平台共受理诉求16615件,省级平台服务满意率达93.6%,取得预期效果。

老百姓和企业遇到困难,往往第一时间想找政府,建

设网上政务服务一体化平台,能更好地“保护”这份需求。在近年政务服务快速发展的基础上,此次,包括江苏在内的多个地区和部门,都把“建设一体化服务平台”等目标列入年度计划。

今年,国办公开办在中国政府网开设“聚焦‘互联网+’政务服务”专题,进入专题就能看到任务汇总表中列出的详细指标:“政务服务平台是否唯一权威”“是否提供全部事项办事指南”“是否纳入年度政府绩效考核体系”……

此外,表格包括“一体化政务服务平台”“政务服务事项目录”“绩效考核机制”和“是否在省(区、市)政府门户网站开设专题”四项大指标,以及多项二级指标。各地区各部门根据政务服务建设的实际情况报送本年度打算实现的指标,在表格里就体现为“是”“否”的标记形式,一目了然。

“去年出台的《关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》(也称“国务院第55号文”)对我国政务服务建设提出了多项要求,很多被分解、细化在任务汇总表中。”清华大学公共管理学院网络政府研究中心副主任王友奎说。

北京大学政府管理学院副教授黄璜也认为,任务汇总表抓住了推进“互联网+政务服务”的关键点。“比如,关于绩效考核这项指标,近年政府网站普查、抽查通报多次强

调,要将网站建设纳入绩效考核,任务汇总表则再次盖章。其他多项指标也显示,相比于过去强调服务上网,现在不仅要做到政务系统在线化,还要不断提高服务上网的质量。”

落实呼唤多方监督

2016年称得上“互联网+政务服务”的制度建设年,相关文件密集出台;2017年,则可以说是建设效果兑现年,任务汇总表再一次明确相关要求。这些目标是否实现,直接关系到公众能否从政务服务中获得幸福感。

有专家指出,公开任务汇总表对实现政务提升有自我激励的作用,有部分文件出台时轰轰烈烈,但之后因为缺少多方监督,落实效果打了折扣,更多成为挂在网上的摆设。“但是现在,国务院各部门各地可以也更有动力对照‘任务清单’落实国务院第55号文要求”,王友奎说。

“在中国政府网这个全国信息公开第一平台进行公布,本身是政务公开的体现,具有示范意义。”黄璜认为,这份全国政务服务承诺书,给各地区各部门政务服务建设提供了相互比较、相互促进的机会,比如,看看有哪些要求其他地区实现了而本地区没有实现。并且,这次是汇总政务服务目标,下次可以汇总和公开其他公众关心的事项。

年底,业内人士、专家学者、公众等都能根据各部门各地公布的目标进行检查、核对,推动承诺兑现,发挥社会监督的力量。

王友奎建议,“进一步引入监督机制,建立一些类似‘我为政府网站找错’的监督平台,用各种渠道搜集公众对网上政务的评价、意见、建议,看看政府网站、政务服务端口、各类政务APP等有没有更好用。当然,也要向在政务服务实体大厅有办事经验的公众进行了解,看看他们的线下用户体验是否改进,联动线上线下的监督力量。”

此外,黄璜提出,任务汇总表各项指标的制定可进一步倾向于以用户为中心,按照用户的视角意愿组织服务流程。建设网上政务服务,不仅要做好技术测试,还要做好服务测试。因为技术测试只是试验系统本身的性能有没有达到预期,是否合格,但服务测试则更多地强调站在用户立场、公众立场上,看系统用得顺不顺手、方不方便,能不能令人满意。

“健康系统”形同虚设? 《王者荣耀》未实名认证仍可玩 腾讯称将持续完善限玩系统

《北京青年报》王天琪 张曜麟

7月4日,手游《王者荣耀》宣布推出并试运行“健康系统”,针对不同年龄层的未成年人进行游戏时长限制。不过,就在规定执行的第一天,就有游戏论坛发布了破解方法,还有部分网站公开销售认证过的“成年人”账号。记者调查发现,在未实名认证的情况下游戏仍可正常运行。对此,腾讯公司的《王者荣耀》客服人员表示,系统可能出现异常,将会进行进一步检测完善。

未实名认证账号仍可玩

4日,腾讯旗下游戏《王者荣耀》推出“史上最严格”限玩“健康系统”。然而就在该系统推出首日,就有网友表示,该系统对未成年人的游戏监管并无效果。针对网友反映的情况,记者对《王者荣耀》的“健康系统”进行了测试。

根据介绍,启用“健康系统”后,使用从未进行过任何身份认证的微信账号登录《王者荣耀》后,首先会有一个“健康系统”升级并试运行的公告弹出。公告显示,12岁及以下未成年用户,单角色单日累计登录游戏长达1小时后将被系统下线且今日不能再登录,13岁及以上未成年用户,单角色单日累计登录游戏时长满2小时后,将被系统下线且今日不能再登录游戏。

测试期间,记者刻意忽略了游戏公告中的“实名认证”提示,并分别使用三个未经认证的微信账号登录游戏。记者体验发现,连续玩了2小时后,游戏界面都只有一个“连续玩游戏的时长已达2小时,请合理控制游戏时间”的提示,除此之外没有任何限制游戏的提醒。

随后,记者用一名4岁未成年人身份信息对“健康系统”进行身份认证。根据游戏公告上内容,“12岁及以下未成年用户,单角色单日累计登录游戏长达1小时后将系统下线且今日不能再登录”,但在连续游戏2小时后,该账号仍未被强制下线。

网售“成年人”账号仅需10元

记者调查发现,“健康系统”推出首日,在一些网络交易平台中,已经有人开始借此兜售“成年人”游戏账号。

在二手交易平台“闲鱼”上,通过搜索“王者”等关键词,会自动弹出“王者”“荣耀号出售”等相关物品,可以提供不同玩家等级的账号。记者随机挑选了几个销售账号的卖家进行询问,几位卖家均表示,有已实名认证过的游戏账号在售,价格为10至150元不等。一名卖家介绍,“10元的账号是仅完成了实名认证的‘白号’,而150元的账号则是内含金币和有一定段位的账号”。这位卖家还告诉记者,如果想要更多的游戏金币、人物和皮肤还可以进行“订制”,但价格也会更高。

此外,据媒体报道,在“健康系统”推出的当日,就有网友爆料称,“健康系统”推出后仍有不少“小学生”利用家长的身份证进行认证玩游戏。还有网友反映,有些游戏论坛已经在论坛上张贴出了破解“健康系统”限制的方法。

腾讯:将增加硬件设备绑定功能

针对测试游戏时发现的问题,腾讯公司《王者荣耀》的客服人员告诉记者,理论上未经过实名认证是不能够进行

游戏的,但不排除存在系统异常的情况,下一步将会对此开展进一步检测完善工作。同时,客服人员还提醒广大用户,不要轻易相信售卖游戏账号的消息,以防受骗。

对于小号问题,7月3日《王者荣耀》游戏制作人李旻通过该游戏官方微博发表公开信表示,不止游戏行业,视频、电商等整个互联网行业都存在小号难题。这种情况下,腾讯游戏旗下的“成长守护平台”经过多次验证和评估,认为直接绑定硬件设备是较好的解决方法,该功能将于近期上线。

据了解,成长守护平台将增加硬件设备绑定功能,避免未成年人通过多账号登录绕开家长监护,从而实现家长对指定的小孩设备实施一键禁玩的操作。

5日上午,腾讯公司也针对《王者荣耀》目前面临的问题发布了公告。公告称当前网络黑产已经成为不可忽视的问题,腾讯一直以来积极配合相关部门,从技术到司法层面,对网络黑产进行长期的打击与对抗。“目前《王者荣耀》健康系统刚刚上线,我们正在进行持续完善,包括将买卖账号等黑产信息纳入屏蔽词库,加大游戏内巡查与处理等工作,同时也在驱动网上的交易平台,对涉及相关黑产的交易账号进行惩处,并加强实名认证,避免黑产链条从中非法牟利。”

