

背不动的“数字枷锁”

别让“痕迹形式主义”拖累数字化基建



《半月谈》 向定杰 梁建强 张斌

数字化、智能化,正在成为基层治理能力现代化建设最受重视的关键词。各地政府发力“数字化基建”,可谓各显神通。不过,在一波接一波的“App热”“大数据热”过后,为何不少基层干部抱怨“繁琐的数字化让大家更累了”?一些比昙花一现还短的政务公众号、打了水漂的种种政务新平台,又是害的什么病?

不实用、不好用、没人用

电脑开机后,还得打电话求助技术人员,才能一步步完成社区大数据服务管理平台演示。这不是笑话,是记者此前在一处街道办事处指挥调度中心采访遇到的情形。中心负责人坦言,平台操作起来太复杂,不是接待上级领导,实在没人愿意用。

这种情况并非孤例。记者采访发现,近些年各地基层

政府“数字化基建”项目繁多,有些急着上马、赶着上线,产品难免“不实用、不好用、没人用”,最终闲置浪费,大笔资金打了水漂。

——脱离实际,一味追求创新。西部某地要求基层抓好老年人助餐服务,有的地方便找公司开发了一款助餐服务App,期待老年人或其家人在App上完成订餐,但钱花出去了,群众却不买账。

一位基层干部说,许多老年人不太会用智能手机,况且该App操作繁琐、界面复杂,老年人实在不明白方便在哪里。“其实订餐这事很好解决,老人家打个电话就行了,我们接了电话,可以派社区志愿者或者其他工作人员送饭上门,根本没必要这么兴师动众。”该基层干部说。

——半途而废,缺乏长远规划。只需点一下手机App,村民便可查询每个月低保发放及村集体经济分红情况,村级财务管理及村务公开情况也一目了然。这是西部某乡镇2018年打造数字村务的蓝图。今年,记者想到当地看看数字村务的新进展,但该款App已无处下载。问了研发人员得知,乡镇和他们签合同只说是“试点”,他们只需提供几个月的维护……

2017年,某省会城市一个社区精心打造的困难群众区块链信息统计系统上线了。据说借助区块链技术,可以永久记录社区贫困、残障人员身份信息,以及扶贫助残工作进展、资金流向。永久有多久?事实证明不到3年。社区区划一调整,区块链就成了“去世链”,所有链接统统失灵。

——重建轻管,后续无人维护。都说政务新媒体是政府在移动互联网上的门户,记者检索发现,不少政务新媒体追捧媒体新潮,短视频也拍,问答社区也做,就是持续更新不易做到。近两年没更新的县级公安机

关微信公众号,发了两三条就没有下文的某中部粮食部门新媒体,都是记者随手搜索之下的发现。

领导喜欢咱就干,干成啥样不用管

当前,各地政府对打造数字政务基础设施都很上心,有条件的地区争相申报各类试点和试验区,设置相关机构。不过,如火如荼的“数字化改革”有时并不为基层干部所待见。

陕西一名基层干部表示,一些电子化政务服务开始时“一片火热”,然后就“逐渐降温”,最后就“凉凉收场”。“钱花出去了,但是没人操心花得怎么样”,试点期满没有评估,先行先试没有考核,只有领导靠这些花架子换来了政绩。

“有的领导其实也不懂什么大数据、区块链,但只要听说这些现在正流行,就喜欢蹭这些概念。”西部某县电商办的一位负责人说,上行下效,基层只能赶快把工作换上这些新包装。

武陵山区一位乡镇党委书记介绍,当地响应上级部门要求办起政务新媒体,专门开通了微信公众号。“当时的要求是,让公众号成为服务群众的新渠道,通过这一平台征集群众留言,并对群众的意见、建议及时反馈。”他回忆,问题在于上级部门只提了开通账号的要求,对于政务新媒体的运营,既不提供业务培训,也不列入考核激励事项,忙起来常常忘了照管,久而久之公众号门可罗雀,只能注销。

记者了解到,过多的政务信息化系统还可能成为干部的“数字枷锁”,令基层疲惫不堪。一些单位每天都有专人盯着上级指定的系统不停地填报,才能满足“及时更新”的要求。

西部某地农业园区服务中心负责人说,为做好农村人居环境整治,上级安排第三方开发了针对农村生活垃圾清运情况的监测系统,结果发现当地1406个收集点中有170个左右收集点老是处于预警状态。“找了开发公司才知道,是系统的‘锅’!”该负责人回想起来还哭笑不得,清运车辆GPS设备、运行轨迹都没问题,结果在那系统里就是查不到!

数字化基建需有可持续谋划

受访人士认为,数字化、智能化是基层治理能力现代化的重要方向,这一点毋庸置疑,但如何真正以人民为中心、将数字化建设落实为系统建设、协同建设、可持续建设,各地政府还需在工作思路有所转变。

华南理工大学社会治理研究中心主任文宏认为,之所以基层干部抱怨“繁琐的数字化反倒让大家更累了”,症结在于基层政府数字化转型普遍存在“痕迹形式主义”现象,应持续优化政府数据管理体制机制,坚持基层需求导向推进改革任务,通过资源和政策引导为基层赋能,更好地提升治理效能。

一些乡镇干部建议,为切实给基层“减负”,数字化建设必须加强统筹意识、制定协同预案。对于正在谋划、准备上马的数字化项目,则需充分调研,到一线倾听干部群众意愿,统筹规划、统一实施,防止重复建设。

“有生命力的改革一定有科学的模式,不能全是政府往里头砸钱,最后投不起钱,也玩不下去。”西部某市的一位领导认为,数字政府应该可持续运维、可迭代升级,千万不能弄成“交钥匙工程”,建了以后几年没办法运维,没办法迭代,成为烂尾工程。

1738元机票提前10天退竟要扣1182元退票费

专家建议:以显著方式提醒退票收费标准,加大对违规代理商处理力度

《工人日报》 杨召奎

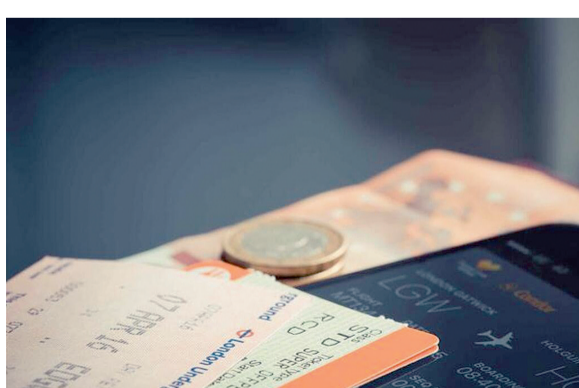
“机票退票费高得离谱了,要是说我提前一两天退,这么高的退票费还勉强可以接受,但我是提前10天退票的。”近日,北京消费者张先生向《工人日报》记者投诉称,他在9月预订了10月8日的机票,价格为1738元,但9月28日想要退票时,却发现需要扣除1182元退票费。

张先生表示,9月25日,他通过某OTA(在线旅游)平台APP预订了天津往返乌鲁木齐的机票。去程价格为1818元,返程价格为1738元。

9月28日,张先生发现同一家航空公司,乌鲁木齐至天津的机票价格最低降至800元。“比我预订的价格低了900多元,我就想着把我那张机票退了,重新预订。”他说。

但令张先生没想到的是,他在旅游平台APP退票时发现,1738元的机票(含50元机建费,机票票面价1688元),需要按照机票票面价扣除70%的退票费,也就是1182元。

“本想着省一些钱,没想到退票再预订,还要多花钱。”张先生对记者表示,“我觉得这个收费太不合理,于是就给



航空公司打电话,但航空公司表示,我这个票只需要扣除20%的退票费。”

张先生随后找旅游平台工作人员交涉。后来,旅游平台工作人员表示,机票代理商将张先生的机票舱位搞错了。也就是说,本来张先生返程预订的机票是E舱,而代理商给弄成了P舱。两个舱位虽然都是经济舱,但购票时折扣不同。

航空公司客服人员表示,P舱的退票费为:离站时间前72小时(含)至336小时(不含)每次收取各舱位对应票价的70%。而E舱同时段的退票费为对应票价的20%。

同是经济舱,为何退票费差距这么大呢?业内人士指出,退票时间段、机票折扣和客票舱位不同,产生的退票手续费都不一样。

尽管平台最终按照20%的标准给退了票,但在张先生看来,自己去程的机票是P舱,如果也要退改的话,在离站时间前72小时(含)至336小时(不含)收取70%的退票费还是太高。

张先生的遭遇并非个例。在新浪黑猫投诉平台上,有不少消费者投诉机票退改问题,涉及旅游平台与航空公司的退票费相差很大;收取的退改手续费过高;航空公司允许退票,但旅游平台却不给退等。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江建议,OTA平台应加大对代理商违规问题的处理力度,及时清退违规代理商。航空公司、OTA平台也应在订票页面以显著方式提醒消费者退改签收费标准。同时,对于消费者反映的退票费过高问题,相关部门应进行核查、处理,切实维护消费者合法权益。