

# 政务服务只有更优没有最优

谭敏

日前,国务院办公厅印发《关于依托全国一体化政务服务平台建立政务服务效能提升常态化工作机制的意见》(以下简称《意见》),从四个方面提出13条具体意见,同时选取57个在开展政务服务效能提升“双十百千”工程中形成的典型经验做法和有效制度机制在全国范围内复制推广清单,推动实现“一地创新、多地复用”,助力政务服务效能提升常态化、长效化。

政务服务是评价一个地区营商环境的重要指标,也直接关系着人民群众的幸福感和满意度。自今年6月起,政务服务效能提升“双十百千”工程在全国开展,国务院办公厅电子政务办公室会同各地区各部门政务服务机构,集中梳理解决了一批各方面反映强烈的堵点问题、优化升级了一批高频“一网通办”服务、健全了一批政务

服务制度规范,让企业办事更好地“直达快享”“免申即享”,让群众需要办的“关键小事”速办易办,受到各方面好评。

我们常说,营商环境只有更优没有最优,政务服务亦是如此。其服务水平,更与一地之营商环境直接相关。事实上,近年来我国数字政府建设虽然成效显著,但不可否认,“互联网+政务服务”是一项复杂的系统工程,涉及业务和技术的深度融合,涉及深化改革、制度创新和利益调整等深层次问题,目前在政务服务和政务平台建设方面仍存在很大提升空间。比如,有的地方政府服务平台存在多头规划、多头管理、重复建设问题,有的地方跨地区、跨部门、跨层级和跨业务的数据共享和业务协同问题仍然突出,还有的地方存在政务服务线上线下无法同步等现象。这些都成为政务服务的堵点痛点,严重影响了公众满意度。

人民对美好生活的向往,就是党和政府的奋斗目标。人民对美好生活的追求和向往无止境,政务服务也只有更好,没有最好。可以说,《意见》既是对于各地开展政务服务效能提升的明确指引,也是有力监督。只有让政务服务优无止境成为自觉、优化升级成为常态,方能更好满足企业和群众的需求。

政务服务效能提升,如何才能做到常态化、长效化?

服务态度要“走心”。要始终保持问题意识,提升服务精准度。有问题意识,才能深入调查广泛研究,及时发现痛点、找准需求。要建立“群众点菜、政府端菜”机制,发挥“店小二”精神强化服务意识,让便民惠民更高效。要始终保持换位意识,让服务更有温度。有些事情,在经办部门看来,可能是鸡毛蒜皮的小事,但对个人而言,却是天大的事情,一刻也耽误不起。要设身处

地倾听百姓的声音、体会企业的难处,主动为他们解决问题,以民生“小切口”撬动政务服务能力“大提升”。

服务方式要“创新”。企业和群众难办的事、办不成的事,大多因为跨部门、跨地区。各地各部门要摈弃单兵作战模式,创新手段方法,加强跨地区、跨部门间协同服务,推动系统联通和数据共享,科学优化办事流程,在“高效办成一件事”上多下功夫,推动各地企业和群众办事由“多地、多窗、多次”向“一地、一窗、一次”转变。对于政务服务的评价也应创新,以企业和群众获得感为第一评价标准,推动政务服务从政府供给导向向企业和群众需求导向转变。

服务提质,优无止境。建立服务效能提升常态化工作机制,并大力推动落实,力求以政务服务的“辛苦指数”换来企业的“发展指数”和群众的“幸福指数”。

## 稳健运行



“力争实现全年汽车销量2700万辆左右,同比增长约3%”“汽车制造业增加值同比增长5%左右”……工业和信息化部联合相关部门印发《汽车行业稳增长工作方案(2023—2024年)》,从支持扩大新能源汽车消费、稳定燃油汽车消费、推动汽车出口提质增效等多个方面巩固拓展汽车行业稳中向好发展态势。

新华社 王鹏 作

## 筑牢“旅游搭子”的契约和信用防线

张智全

“我一个人还没出过远门,想趁暑假结束前找个‘旅游搭子’,一起出去吃吃玩玩,拍照打卡。”前不久,来自山东济南的王女士在社交平台上发布了一篇寻找“旅游搭子”的帖子,并顺利找到“搭子”。两人从制定旅游攻略、准备出行装备,到结伴旅游,合作得很愉快。

“旅游搭子”,顾名思义,即搭伴去旅游的人。随着大众旅游热的兴起,不少早已厌倦了与熟人结伴出游的人,更愿意与素昧平生者搭伴出游。这种新型出游模式,不但增添了旅游的乐趣,也让参与者结识了新朋友,收获了友谊。也因此,不少年轻人和学生,都纷纷加入“旅游搭子”大军中,“旅游搭子”由此成为文旅市场一道靓丽的风景。

然而,这种纯粹基于互信的出游模式,也容易因参与者诚信缺失而产生难以预料的风险。从现实情况看,有的“搭子”因性格不合不欢而散;有的“搭子”在同伴面临人身、财产等意外风险时,却拒绝对伸出援手;甚至有的“搭子”借结账之

机卷走同伴的钱款……这些行为不仅影响结伴者的旅游体验感,也践踏了社会诚信和交往契约的底线。如何趋利避害地让“旅游搭子”守住初心,是摆在参与者和监管部门面前的一道现实难题。

从契约的角度讲,“搭子旅游”是基于深度互信的出游模式,结成“搭子”的双方已形成契约关系。因此,“搭子”在游玩中应当恪守契约精神,就双方之间在费用开支、财产和人身安全保障等方面,严格按事先约定,履行相互帮助义务。如果一方出尔反尔,守约方完全可以通过投诉、仲裁或者提起诉讼等方式,维护自身权益,令违约者承担相应的法律责任。

少数“搭子”在游玩中不相互帮助、甚至诈骗钱财,凸显了其诚信的缺失。人无信不立,诚信是个体公民的安身立命之本。既然约定一起出游,就应善待对方,做到诚实守信。少数“搭子”置诚信于不顾,挖空心思算计对方,所伤害的不仅是对方感情,更是对诚信美德的践踏,必须得到遏制。

“旅游搭子”富有新意,不但拓宽了

旅游的社交渠道,丰富了旅游者的交友体验,而且对促进旅游模式的创新具有探索意义。不过,在对其肯定的同时,也应严防少数“搭子”不遵守契约精神和诚信缺失所带来的负面效应。换言之,“旅游搭子”若要行稳致远,还须筑牢契约和诚信的防线。

一方面,选择“旅游搭子”的出游者,应多一份契约意识,就双方的权利义务事先进行详尽约定,避免日后纠纷的发生。相关监管部门亦应在这方面给出指南,引导选择“旅游搭子”的游客把双方的权利义务规范在契约精神的框架内,确保“旅游搭子”这种新型旅游模式实现互惠。

另一方面,要对少数罔顾诚信的“搭子”套牢失信惩戒“紧箍”。相关部门应结合社会信用体系建设,作好制度的衔接,把失信“搭子”的信息纳入社会信用系统,倒逼失信“搭子”面对记录在案的失信信息,始终有“一处失信、处处受限”的痛感,主动把诚信善待对方作为行动自觉。如此,“旅游搭子”才能在契约和诚信防线的呵护下,守住初心。

## 脱离实际的环卫标准暴露了什么

默达

近日,一段网传视频中,一干部手拿扫帚,指导环卫工人打扫卫生引发争议。该干部放话“每块砖缝里面没有沙粒和尘土”“反正最终就是要细致到别人挑不出任何毛病”,引发评论区广泛质疑和批评。

道路人来车往,有些沙粒尘土再正常不过,要求用扫帚彻底扫干净显然不可能,付出的时间和经济成本也无甚必要。正因如此,网友大多指责该干部有形式主义之嫌,将工作压力转嫁给更为弱势的环卫工人。不管说话人的本意如何,引发联想和质疑理应承担责任、正面回应。

反过来说,若工作没有标准,洁净没有指标,也不利于城市管理的形象提升。该干部的言论让人联想到“以克论净”。2008年,住建部发布的《城市道路清扫保洁质量与评价标准》中首次提出了“以克论净”的标准,改变以往“看视觉效果”的做法。2015年全国城市环卫保洁工作现场会在宁夏中卫市召开,作为一种具体的环卫保洁机制,“以克论净”开始被部分城市模仿借鉴。新版《评价标准》于2022年公布,完善了作业频次、赋分权重、记录表格、计算公式等内容,使得这一体系更为完善。

与高要求相配套的应是现代化的作业方式、明确的责任分工和可量化的考核标准。《中国青年报》2018年对宁夏中卫“以克论净”模式的报道中曾提到,标准是根据实际逐渐调整的结果,洗扫车和环卫工人分项考评,环卫工人只负责大过烟蒂的垃圾,有利于把他们从繁重复杂的劳动工作中解放出来。但部分城市实际执行中“用扫帚保洁,却要用吸尘器抽查”,工具与工作量的较大反差,激起不少环卫工人的不满,也招致许多负面评价。

由此可见,订立标准不等同于为难环卫工人,关键在于符不符合实际,配套条件能否跟上。部分地区“以克论净,粒沙不留”之所以招致非议,缘于标准推广的过程中,部分领导干部只比数字却不考虑劳动工具,拍脑袋出标准、喊口号搞动员,却不到基层去走一走。看似高标准、严要求,实则吹毛求疵、不切实际,导致劳动者担负过量的工作,甚至承受标准之外的考核。

总而言之,希望城市整洁的初衷是好的,但具体落实不能脱离实际。单靠干部的一张嘴和环卫工人手里的一把扫帚,显然强人所难。提高城市管理水平不能靠说教,配合设施改进和人文关怀,方可得到劳动者的真正认同。