

从“简事快办”窗口看政务服务优化

王观

“有了这‘简事快办’窗口,办理简单的税务事项方便多了,也省时多了。”前不久,来到湖南省邵阳市大祥区办税服务厅办理税务简易注销业务的陈女士说。

“简事快办”窗口,顾名思义,纳税人缴费人如果遇到简易注销、实名认证、重置密码等简单的高频涉税事项,不用排队、不用取号,由办税人员直接引导至窗口,即办即走,实现办税缴费“提挡加速”。

政务服务窗口是优化政务服务、提升治理效能的重要一环,也是检验营商环境的试金石。办事难、办事慢、办事繁,一度是企业群众反映强烈的问题,他们的许多急难愁盼往往需要通过一个个窗口得以反映和解决。注重提升“小窗口”背后的“大服务”已成为社会共识。当前,有的窗口设置、部分事项办理仍存在痛点、

堵点,需要进一步提升政务服务标准化、规范化、便利化水平。今年,以“高效办成一件事”为改革牵引,多地多部门继续深入推动政务服务提质增效,通过减资料、简环节、优流程,将“多部门、多窗口、多次跑”,改进为“一部门、一窗口、零次跑”,极大提升了企业和群众办事满意度、获得感。

“小窗口”提升“大服务”,要让窗口设置更科学、灵活、有弹性。破解窗口忙闲不均问题十分重要。从实践看,一些地方探索推出了潮汐窗口制度,针对办事群众突然增多等特殊情形,启用潮汐窗口,通过办事窗口“+N”和工作人员“+N”的方式,为繁忙窗口分流,减少群众等待时间,实现了政务服务管理的动态化、高效化。潮汐有涨有落,窗口也可增可减。下一步,还需不断完善潮汐窗口制度。比如,探索将潮汐窗口与预约服务、延时服务等

相结合,一方面根据办事预约数量确定潮汐窗口开设数量,超前谋划、提前安排、合理配置窗口数量;另一方面,根据业务复杂程度将待办理的业务尽早做好分类分流,使部分复杂业务能适时分配至潮汐窗口,为一般窗口缓解办件压力,并结合延时服务,确保当天业务当天办结,让办事群众少跑腿。

“小窗口”提升“大服务”,要让窗口办事更省心、贴心、有温度。政务服务窗口还承担着反映社情民意的功能。今年,不少地方政务部门持续优化“办不成事反映窗口”,由业务骨干“坐诊”,专治“疑难杂症”,让办事群众不白跑、不扑空、有地儿找、有人帮。“办不成的事”可能是关乎群众切身利益的急事、难事,将“办不成的事”反映到窗口并推动解决只是其一,还要由此举一反三,从回应一个诉求,到实现更好解决一类问题,让窗口的功能实现

更大程度的发挥。群众的需要在哪儿,窗口就要服务到哪儿。相关部门需进一步挖掘窗口背后的价值,借助大数据等技术,建立更加科学规范完善的问题发现分类处理、限期解决、回访评估机制,让政务服务窗口真正成为提高治理效能的好帮手。

服务“小窗口”,改革“突破口”。关联事项集成办、容缺事项承诺办、异地事项跨域办……透过一个个窗口、一件件事,能明显感到政务服务改革不断创新、勇于探索的信心和决心。党的二十届三中全会提出,促进政务服务标准化、规范化、便利化。相信随着相关改革举措深入推进,将推动政务服务窗口实现办事更高效、流程更优化,有效降低各类制度性交易成本,最大程度利企便民,不断增强群众获得感、优化营商环境、激发市场活力。



公开通报

据贵州省纪委监委近日消息,贵州省纪委监委对查处的8起群众身边不正之风和腐败问题典型案例进行公开通报,一批干部被严肃追责。

新华社 曹一 作

治理虚假人设 平台责无旁贷

张晓

大厂高管、商会主席、创业导师……短视频平台上看似“高大上”的名头,很可能是为了引流变现而制造的虚假人设。这些顶着虚假人设的账号分享丰富多彩的经历、表达冲突性观点,博得用户信任,最终目的是获取不正当利益。抖音安全中心近期发布《关于虚假人设的治理公告》,针对少数自媒体策划虚假人设开展专项治理,对违规账号实施下架内容、封禁等措施。

当下,一些网络主播通过人物背景经历、服装、语言、动作等,树立鲜明的人物性格和特征,给账号贴标签,进而提高自身流量、内容触达、营销转化能力。但部分主播顶着虚假身份打擦边球,使不明真相的观众受到错误价值导向荼毒;更有甚者,编造自身奋斗经历,实则诱导不知情用户误入歧途,参与违法犯罪活动……短期来看,虚假人设叠加冲突性、猎奇性内容能够快速汇聚流量,提升平台商业效益;但从长远看,会造成平台秩序混乱,损害良性商业生态。

治理虚假人设,构建健康的网络生态,平台责无旁贷。平台拥有技术优势和信息优势,能够及时、直接、准确地掌握账号情况与动向,在身份认证、数据信息获取等方面可实现更便捷有效的管理。因此,治理虚假人设,平台要扮演好规则制定者、审核监督者和宣传引导者等多重角色。明确各种人设需要符合的标准、具备的资质,以及内容演绎要尽到的标明义务,为立人设画红线。在此基础上,平台要做好审查,发挥好技术优势,通过算法、人工智能等技术对账号的专业资质、背景履历等进行审核,及时发现并查处虚假人设账号。

平台治理虚假人设不仅是责任义务,也是在保障与维护自身利益。短视频平台不应沉迷于短期的流量追求,更应看重经营的持续性。平台信用一旦被虚假人设破坏,其自身的公信力和盈利能力都不免受损。因此,大力整治虚假人设,维护商业信誉,符合平台的运作逻辑。同时,随着人们越来越多将日常生活迁移到线上,一些大型短视频平台不仅仅是商业机构,其公共空间属性日渐凸显。这也要求平台企业应主动破除虚假人设的负面影响,为维护风清气正的网络秩序贡献力量。

平台连接着内容生产者与内容消费者,在加大监督治理力度的同时,也应加强对创作者的教育,引导鼓励他们生产更加真实优质的内容;同时,应引导用户提升媒介素养,辨别虚假人设和劣质内容,并畅通举报投诉机制,引入更多有生力量共治虚假人设乱象。

高校博物馆向社会开放值得点赞

胡印斌

这个暑假,湖北的大中小学生以及市民朋友多了参观学习的新去处。据媒体报道,通过湖北“大思政课”实践教学平台“百校百馆”,可以预约参观全省上百所高校、中学、科研机构的博物馆、艺术馆、科技馆等,其中许多展馆为首次向公众开放。

武汉大学万林艺术博物馆外观像一块巨大的陨石,华中科技大学校史馆隐身于“最美森林大学”深处,华中农业大学博物馆收藏各类标本近30万份,中南财经政法大学中国货币金融历史博物馆更是汇聚了古今中外的钱币……这些藏在学苑“深闺”的高校博物馆刚一亮相,就赢得“碰头彩”,深深吸引了每一个走进博物馆的人。人们发现,大学校园里还有这么多这么美的宝藏博物馆。

据了解,目前国内一般意义上的高校博物馆数量超过300家。这是一个可观的数字。作为博物馆的一个重要类别,高校博物馆完全可以与其他博物馆一起,满足大众学习、研究、欣赏的需求,成为公共文化生活的“热源”,让人们在这里“游目千载,对话古今”,点亮寻常人

生,丰富精神世界。当这些博物馆与社会的联系越来越紧密,无疑会释放出科技和文化的充沛能量,从而不断激发创新的活力、培厚文化的土壤。

虽然高校博物馆与一般博物馆在科普和文化传播功能上有所重合,但由于高校博物馆同时服务于大学教育和研究,因此其公共服务功能有着更为显著的“精”“深”特点,这实际上也被视为高校博物馆的最大亮点。比如,目前已对公众开放的中国农业大学饲料博物馆就是世界上首家以饲料为主题的博物馆,这里收集展示包括青贮饲料、矿物质饲料、维生素饲料、青绿饲料、蛋白质补充料等在内的1500多种饲料,妥妥的世界第一。

以如此“精”“深”的文化资源服务社会,必然会产生奇妙的“浸润”和“生发”。对于青少年来说,每一次不经意的触动,都可能会撒下一颗希望的种子。众多青少年循着这一通道走进大学,感受学术氛围,将获得持久的启迪和滋养。

不过,也有人高校博物馆向社会开放有些顾虑,认为频密的人流会影响高校正常教学科研秩序。这未免有些多虑。高校博物馆本身就担负着社会

教育功能,是社会公益性文化事业的重要组成部分,只要适当引流、精细管理,向公众开放并不会对校园秩序产生影响。其实,早在2011年国家文物局、教育部就发布了《关于加强高校博物馆建设与发展的通知》,要求高校博物馆积极创造条件,最大限度地向社会和公众开放,开放时间应符合《博物馆管理办法》规定。

当然,也应注意,鉴于高校博物馆固有的教学科研职能,似乎也不应该完全与社会上其他博物馆使用同一套运行逻辑。比如,有专家指出,基于文物保护需求,普通观众需要隔着玻璃观展,但对考古学、博物馆学等领域的研究群体来说,则需要通过触摸等方法更加细致地观察。对此,不妨采取分类管理,满足不同群体的诉求。在展陈上,通过巧思的设计、生动的叙事、深入的互动,与参观者建立深度连接,“唤醒”展柜里的历史,构建更有感染力的情境。

“一个博物院就是一所大学校。”高校博物馆敞开大门,让藏品“活起来”,发挥其教育功能,更好地参与公共文化服务体系建设,不断丰富大众的精神文化生活,大有裨益也势在必行。