

一条热线,何以助推超大城市治理

史志鹏

纪录电影《您的声音》近期正在热映。影片以北京接诉即办改革实践为蓝本,用真实影像、真实人物、真实经历,讲述了12345热线背后的鲜活故事,自公映以来,引起广泛关注。以一条热线电话为主渠道的接诉即办机制,何以助推超大城市治理?

接诉即办是对“人民城市人民建,人民城市为人民”理念的践行。12345热线解决的是群众最关心、最直接、最现实的利益问题,涵盖城市建设、医疗卫生、食品安全、住房保障、农村治理、环境保护、社会治安等各个方面。影片中展现的胡同停车治理、老楼加装电梯、应急抢险等故事皆与百姓生活息息相关。一个热线电话,能让群

众急难愁盼有处说、有人管,真正把“以人民为中心”具象化。北京市政务服务管理局相关负责人曾表示,接诉即办就是人民群众出题阅卷,各级党委政府作答,答得越精彩,群众越满意,干群关系越密切,各项工作开展越顺利。

接诉即办是对基层治理路径的有益探索。基层治理中,群众遇到操心事、烦心事、揪心事,向谁反映、谁来办、怎么办,需要有力抓手。北京通过制度设计,将相对分散的行政资源进行整合,把群众诉求编码为工单,精准派发至职能部门。更为可贵的是,接诉即办并没有停留在个案解决上,而是从“有一办一、举一反三”向“主动治理、未诉先办”转化。12345热线去年日均处理工单6.5万件,基于大数据分析,电动自行车交通安全管理等13个高频共性

问题被纳入今年“每月一题”专项治理。一个诉求带动一类问题的解决,一个案例带动一类现象的治理,充分体现了综合治理、源头治理的思路。

接诉即办为世界破解超大城市治理难题提供了中国经验。伴随城市规模不断扩大、社会结构深刻变革,超大和特大城市不可避免会暴露一些深层次问题,催生“城市病”。超大城市治理在世界各国都是一个难题。拥有超2000万常住人口、1.6万余平方公里土地的北京,加强地方立法,出台《北京市接诉即办工作条例》;推动治理重心下移、权力下放、力量下沉;利用大数据、云计算、区块链、人工智能等技术促进群众诉求数据、民生数据与“城市大脑”智慧管理体系融合……超大城市治理法治化、科学化、智能化水平

不断提升,群众获得感、幸福感、安全感越来越强。

有人说,《您的声音》之所以成功,还在于它引发了人们对于治理现代化的思考。社会治理现代化的一个重要标识,是对每个普通个体声音的倾听、对每个微小诉求的回应。这也是全面深化接诉即办改革的应有之义。影片中展现了以话务员、街道书记为代表的基层工作者的辛劳付出,他们在不断地倾听与回应中安抚情绪、协调各方、化解难题,赢得了群众认可。现实中,难题有时并不一定能立刻解决,但倾听与回应的过程,促进了人与人之间的良性互动,更能体现出一座城市的温度。正如影片主题曲《答案》所唱:“不是所有的问题都有答案,但每一种连线都能被看见,看见行路的难,发掘生活的甜。”

继续稳居世界第一



交通运输部3月29日发布的数据显示,2024年,全国港口货物吞吐量176亿吨,集装箱吞吐量达3.3亿标箱,继续稳居世界第一;同期,在全球货物和集装箱吞吐量排名前十的港口中,我国分别占八席和六席。

新华社 朱慧卿 作

合力整治网络“黑嘴” 伤企行为

王琳

日前,中央网信办公布了2025年“清朗”系列专项行动的主要任务,对自媒体发布不实信息、短视频领域恶意营销等8个方面问题进行集中整治。其中,涉企网络“黑嘴”的治理备受关注。

近年来,一些针对企业的网络谣言不断出现。发布者通过制造话题、炒作热点、吸引流量并从中获利,为此不惜散布不实信息,干扰相关企业正常营业,对其造成名誉和经济利益损失。这些恶意抹黑企业的声音混淆视听,误导公众,扰乱舆论场,影响十分恶劣。

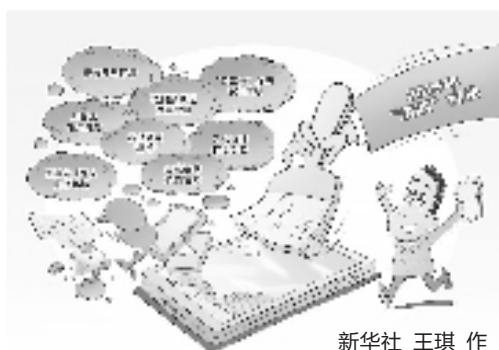
网络“黑嘴”伤害企业乱象屡禁不止,重要原因之一是违法成本较低而维权成本较高。由于网络“黑嘴”隐身于互联网,涉及主体多、利益链条长、取证举报繁琐等因素叠加,受害企业维权艰难。对于专注生产经营的企业来说,选择司法渠道进行维权费时费力,所以很多企业宁可息事宁人,只求风波尽快平息,客观上助长了网络“黑嘴”的气焰。

清朗的营商网络环境,是推动企业健康发展的基石。为整治涉企谣言等侵权乱象,切实维护企业和企业家合法权益,公安部、中央网信办等部门对相关违法犯罪行为进行了严厉打击,并取得了积极成效。然而,要进一步打击网络“黑嘴”伤企乱象,维护市场秩序,还需采取更多有力手段。

以技术手段加强监管和整治。网络“黑嘴”背后,大多有成熟产业链。需多部门形成合力,以常态化执法机制,深挖、斩断犯罪链条,铲除滋生谣言的土壤,让那些靠着“黑嘴”来牟利的人失去生存空间。同时,完善优化网络谣言监测、预警、应急等机制,确保将谣言的危害降到最低。

压实网络平台谣言治理责任。平台应坚持“内容属实”“流量向善”原则,对发布的内容进行严格审核,并提高算法识别技术,加大真实信息和严肃内容的曝光度,以正能量压倒“毒流量”,避免恶意抹黑信息的滋生和泛滥,确保网络空间的风清气正。

加强法治建设。法治是构建良好营商环境的根本保障。只有进一步完善相关法律制度,加大对造谣行为的震慑力度,让法律成为维护清朗网络的坚强后盾,才能进一步激发企业的创新创业创造活力,推动经济社会持续健康发展。



新华社 王琪 作

把好“把关人”的关

沈慧

出具虚假、不实检验检测报告将面临更严惩处!近日,市场监管总局正式发布修订后的《检验检测机构监督管理办法》,向乱象丛生的检验检测行业“开刀”,释放出强化行业监管、净化市场环境的强烈信号。

检验检测是国家质量基础设施的重要组成部分,在食品、药品、环境等众多关系国计民生的关键领域发挥着不可替代的“把关人”作用。检验检测报告是产品质量的“体检证”、消费行为的“安全证”、市场经济的“信用证”,也是很多消费者购物时重要的决策依据。

一张报告单就可以带来超额回报,利益驱动下检测造假屡禁不止。一些商家企图通过购买虚假检验检测报告误导消费者,个别检测机构和个人为谋私利罔顾职业道德与法律法规铤而走险:有的机构无需寄送样品,只要几十元到几百元,就敢凭空炮制出一份份所谓的“检验检测报告”;有的机构随意篡改数据、编造结果,将严谨的检验检测流程变成了一场“闹剧”。

检验检测报告真实准确与否事关公共安全。报告造假损害的不只是行业的公信力,还有广大消费者的合法权益甚至生命健康。“进一步明确检验检测机构法定代表人、技术负责人、授权签字人等管理人员职责”,“对未经

检测出报告、替检漏检、篡改数据、伪造结果等出具虚假检验检测报告的行为,罚款上限提高至十万元”,此次修订的《办法》聚焦当前检验检测造假成本偏低、从业人员责任虚化等突出问题,用重典、出铁拳、下猛药,必将对那些心存侥幸的违规机构形成有力震慑。

徒法不足以自行。面对“沉痾顽疾”,仅靠罚款和明确责任还远远不够。要让新规真正长出“牙齿”,发挥应有效力,还需在加强监管和执法力度的同时,形成政府、企业、社会组织、公众协同的治理格局。只有这样,才能彻底整治检验检测行业的乱象,把好“把关人”的关,为经济社会发展筑牢质量基石。