

从“有什么”到“要什么”

尹双红

街道为快递员、外卖员等专门开设了服务驿站,但为啥利用率不高呢?为了找出原因,浙江杭州一名街道工作人员注册成为骑手,体验了几个月的外卖员生活(本报4月3日曾作报道)。

“真正‘从业’后,就豁然开朗了”。撤掉一些用不着的、升级一些需要的、补上一些盼望有的,如今4条小哥友好服务街成功落地,休息站、电瓶车维修等服务为快递员、外卖员等带来实实在在的便利。

公共服务,连接的是民心,要把服务做到群众的心坎上,关键是两个字:用心。

首先用心要正,不能有“歪心思”。新建的体育馆豪华大气,却远离居民区;文化

礼堂焕然一新,却常常“铁将军把门”;公园智能设施新颖,却逐渐闲置荒废……公共服务成了面子和装饰的种种现象,或是为了交差应付,或是为了数据好看,究其根本,是政绩观出现了偏差,偏离了为民造福的初心。

提供服务不是目的,让人民群众用得上、用得好才有意义。唯有把群众需要作为工作的出发点和落脚点,提高服务的精准性和实效性,工作成效才能经得起检验。

如何才能掌握群众需要?要做到将心比心,和群众坐一条板凳。习近平总书记曾深情回忆:“我不到16岁就在陕北的一个小村子里同农民住在一起、干在一起,知道人民愁什么、盼什么。”

拿“送戏下乡”来说,有的地方送上门的服务却遭遇了“冷场”。什么原因?脱离实际——要么农忙时节送,要么不考虑村民喜不喜欢,导致村民没时间也没兴趣看。

山东济宁金乡县韩庄村,为了办好一场“村晚”,村党组织通过微信群让村民点单,县里来的文化指导员挨家挨户调研。爱听小曲的有多少,爱看大戏的有谁,了解之后再邀请相应的表演团队。演出现场,村民将广场围得满满当当。

一冷一热的对比说明,公共服务不能“一供了之”,走好群众路线,搞好调查研究,身入基层又心到基层,在面对面中掌握群众心中所思所想所盼,才能因时因事优化供给方式,把好事办好办实。

为民服务水平,是能力与态度的体现,

也是作风与形象的展示。

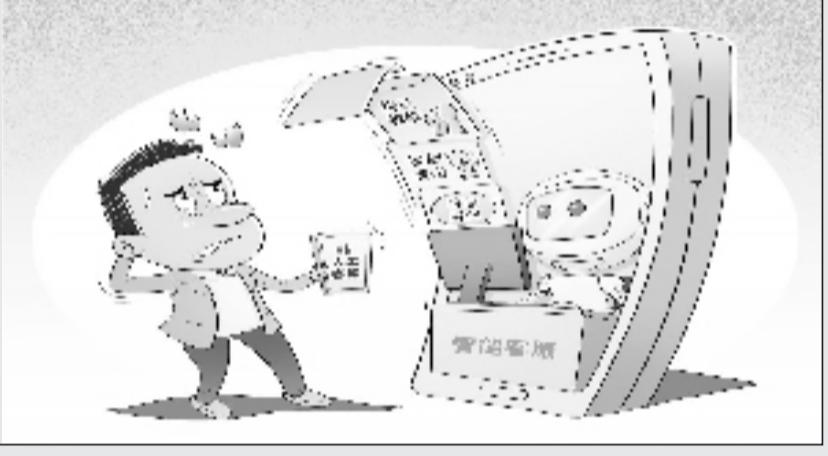
前不久,在重庆荣昌区参加公务员笔试的考生,实打实地感受到当地的服务意识。荣昌区为考生提供了准考证打印、往返高铁站与各考点之间的免费直通车、免费午餐等服务。就是这些贴心暖心的细节,实实在在影响着考生的体验。来自四面八方的年轻人纷纷点赞,也揭示了一个朴素的道理:公共服务水平,已经成为一地竞争力和吸引力的重要来源。

为民服务没有终点,“好了还要再好,不能止步”。更靠前一步,多换位思考,变“有什么给什么”为“要什么给什么”,定能不断增强群众获得感,赢得群众赞誉度,用好作风好形象凝聚起干事创业的强大正能量。

弯弯绕

与智能客服沟通答非所问,“鸡同鸭讲”;转人工需要层层点击、重重闯关;经历弯弯绕后,抵达人工客服,提示还需再排队……沟通效率降低,消费体验糟糕。智能客服本是为了解决问题,可如今常常成为问题本身。

新华社 王琪 作



听证促公正 法理解“心结”

亓玉昆

未成年人矫正对象刘某某在社区矫正期间须每天用手机进行人脸识别验证,而学校不让带手机,无奈辍学。针对争议焦点,河南省禹州市人民检察院通过召开听证会找到合理办法,助其回到校园。以此案为契机,检察机关还制发检察建议,推动解决未成年人社区矫正的共性问题,努力从源头上防范此类矛盾再次发生。

这是最高人民检察院近日发布的2025年检察听证典型案例之一,这些案例覆盖行政公益诉讼、刑事申诉、民事纠纷监督等多个领域,诠释了检察听证在推动司法公开、保障群众权益、促进社会治理等方面的重要价值。2020年,最高检发布《人民检察院审查案件听证工作规定》,对检察听证制度

作出整体规范。如今,检察听证在司法实践中呈现常态化、规范化的发展态势,一些疑难复杂案件通过检察听证得到有效解决,让争议双方既感受到法律权威,又体会到司法温情。

检察听证是检察机关践行以人民为中心,以程序正义促实体公正的创新履职。检察机关力推检察听证,实质就是把全过程人民民主贯彻到检察监督办案中,更好地为人民司法、让人民评判、受人民监督。对于符合条件的案件,检察机关通过邀请人大代表、政协委员、人民监督员等社会各界人士参与,组织召开听证会,就事实认定、法律适用和案件处理等问题听取听证员和其他参加人意见,不仅有助于保障人民群众知情权、参与权、表达权、监督权,还能提升检察工作的透明度和公信力,让公平正义看得见的

方式实现。

检察听证还是坚持和发展新时代“枫桥经验”的有力抓手。听证的过程不仅是查清案件事实的过程,也是化解矛盾纠纷的过程,有助于促进各方最大限度达成共识。比如,在重庆市永川区人民检察院跨区域企业供气合同纠纷民事裁判结果监督检察听证案中,川渝两地检察机关邀请听证员到涉案企业“家门口”联合开展听证,聚焦争议问题共同释法说理,解开涉案企业“法结”“心结”,促进矛盾纠纷实质化解,保护企业合法权益。

实践中,检察听证工作还存在部分案件适用标准把握不严、听证程序不规范等问题。进一步提升检察听证质效,就要把好案件入口关,找准案件争议焦点,选准用好听证人员。同时,强化听证会后跟踪问效,多元解决好

当事人的合理诉求,做实听证“后半篇文章”。比如,在这次发布的一起刑事申诉检察听证案中,检察机关不仅做好矛盾化解工作,而且强化与相关部门合作,落实听证达成的和解赔偿事项,消除隐患,防止矛盾反弹。

检察听证既是为检察权运行“加把锁”,也是为矛盾纠纷化解“配钥匙”。通过听证会的形式,让当事人把事说清、听证员把理辨明、检察官把法讲透,更能促进案结事了人和,维护社会公平正义。随着听证制度的不断完善,法律监督不仅会更有力度,也会更具精度,检察机关促进社会治理的成效也会更加彰显。

病历成商品?

织密医疗信息保护机制 刻不容缓

李英锋

近日,山东孕妇刘女士突然收到一条加好友申请:“××月子中心,为您提供专业产后服务。”她心头一紧——几天前,她刚在当地一家医院和妇幼保健院做完产检,此前从未在任何机构留下孕产信息。刘女士的遭遇并非个例,近年来,从明星病历外泄到普通患者就诊记录被贩卖,医疗信息泄露俨然形成一条成熟的黑色产业链。

医疗信息本是患者隐私,却成了不法分子眼中的“唐僧肉”。从产科到精神科,从普通患者到明星艺人,医疗信息泄露正侵蚀着人们的安全感。当病历成为商品,当隐私变成生意,医疗信息保护机制的现状令人担忧。

医疗信息泄露的路径多,令人防不胜防。有的可能是从医院挂号系统漏洞中被窃取,有的可能从第三方APP的数据接口中被截走,还有的可能从医护人员的聊天记录中流出。外包服务商、内部员工、黑客攻击、公共终端……诸多环节都可能成为泄露的“阀门”。

医疗信息泄露影响范围广,后果十分严重。一条要素齐全的医疗信息可能让患者陷入精准营销的困扰,可能让精神疾病患者遭受歧视,可能让传染病患者被孤立,可能让整形者背负舆论压力……更可怕的是,医疗信息一旦落入不法分子之手,就可能成为犯罪工具,被用于电信诈骗等不法活动中,或者被恶意公开,成为网络暴力的素材。

然而,治理医疗信息泄露却面临诸多困境。尽管我国已针对医疗信息建立了民事、行政、刑事“三合一”法律保护机制,但在落实过程中还存在短板漏洞。不少单位对医疗信息的保护意识薄弱,缺乏清晰的隐私界定标准,在员工培训教育、内控管理、技术防范等环节还存在不足。由于医疗信息泄露隐蔽性强,相关部门查处的难度大、概率低。即便相关人员因医疗信息泄露被查处,付出的法律代价可能远低于其违法收入,这会助长一些人的侥幸心理。

医疗信息泄露也是一种“病”,需要系统疗法、综合“处方”。作为泄露源头,医疗机构应采用或升级算法加密技术,对患者的敏感医疗信息实施脱敏处理,从挂号叫号、检查开药、住院到病历流转、保管、查阅、使用等全面封堵漏洞,并优化医疗信息分层权限管理机制,确保各科室、各流程只能访问必要数据。加强对医护人员的隐私保护培训,教育引导医护人员提升保护患者隐私意识,守住底线,规范操作行为。利用契约强化第三方的隐私保护责任,让出现信息泄露问题的第三方承担违约责任。职能部门要依法加大对涉医疗信息违法犯罪行为的打击力度,既处罚信息泄露的卖家,也处罚非法买家和中间交易平台,斩断黑产链条,同时拓展现责范围,倒逼医疗机构等主体强化内部管控。

患者医疗信息应当有温度,绝不可被当作商品肆意交易。唯有将技术之盾、法律之剑、管理之责交织成网,才能提升医疗信息的安全系数,给予患者更加安全、踏实的信息保护环境。

浙江萧山农村商业银行股份有限公司与杭州壹星文化艺术传媒有限公司债权转让通知暨债务催收联合公告

根据浙江萧山农村商业银行股份有限公司与杭州壹星文化艺术传媒有限公司签署的《债权转让协议》,浙江萧山农村商业银行股份有限公司已将其对下列借款人及其担保人项下享有的全部权利(包括但不限于主债权、担保债权、违约金债权、利息债权、损失赔偿权)依法转让给杭州壹星文化艺术传媒有限公司。浙江萧山农村商业银行股份有限公司与杭州壹星文化艺术传媒有限公司联合公告通知各借款人及担保人以及其他相关各方。

杭州壹星文化艺术传媒有限公司作为上述债权的受

序号	借款人	本金余额	利息	保证人	抵押物	对应借款合同
1	浙江东 方百富 袜业制 造有限 公司	259,965,000.00	88,392,185.44	张伟军、 华控建设 集团有限 公司、尚 晓军	浙江东 方百富袜业制造有限公司位于 杭州市钱塘区(原杭州经济技术开 发区)10号大街(东)300-11号的房地 产,其中房产面积分别为9755.55 m ² 、 2381.92 m ² 、38065.04 m ² (合计50202.51 m ²)。国有土地使用权面积12106 m ²	萧农商银(新街)固借字第8021120200013978号、 萧农商银(新街)固借字第8021120200014975号、 萧农商银(新街)借字第8021120200014989号、 萧农商银(新街)借字第8021120200016448号、 萧农商银(新街)借字第8021120200017901号
	合计	259,965,000.00	88,392,185.44			

注:1.清单中保证人、抵押物的担保范围以签署的合同等法律文件约定为准,如公告中债务人、债权金额、保证人、抵押物等信息与事实不符的,以签署的合同等法律文件约定为准。2.本公司告单仅列示截至2025年02月06日的本金余额,借款人和担保人应支付给杭州壹星文化艺术传媒有限公司的利息、罚息、违约金及其他应付款按借款合同、担保合同及中国银行的有关规定或生效法律文书确定的方法计算。3.若借款人、担保人因各种原因更名、改制、歇业、吊销营业执照或丧失民事主体资格的,请相关承债主体及/或主管部门代为履行义务或履行清算责任。