

政务App过多? 重“形”还是重“实”

近些年,不少地方和部门开发了各种政务App,通过App对相关工作进行上报和处置。本意是优化工作流程,提高管理效率,让基层工作更加简便。但在实践中,一些地方的政务App过多过滥,还有硬性考核,令基层干部叫苦连连,颇有成为形式主义的新表现的趋势。新渝报本期和你一起讨论“政务App过多?重‘形’还是重‘实’”话题。

上厕所也要刷积分? 政务App岂能成为形式主义推手

□ 鲍南

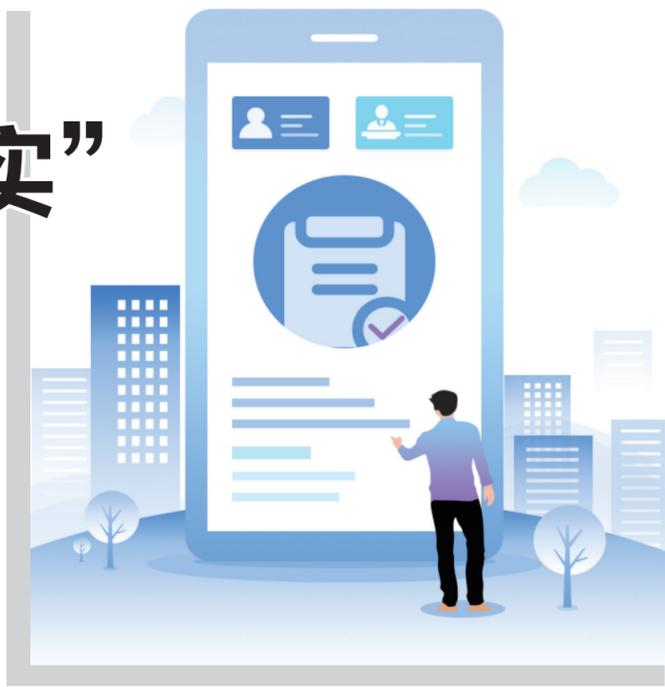
互联网大潮下,政务App如雨后春笋般涌现。然而,近日有媒体调查发现,“互联网政务”在一些地方出现走样跑偏,不仅没有优化工作流程,提高管理效率,反而空耗行政资源,徒增基层负担,沦为又一种形式主义。

从让群众眼花缭乱的,到让基层干部无所适从,政务App形式主义之所以屡禁不止,就在于其光鲜的“外衣”。“政务云上”“数字留痕”“一网通办”,政务服务借技术风口提质增效,不仅能够提升信息发布、解读回应、办事服务的整体水平,也能够起到密切联系群众、监督干部工作、节约行政成本的作用。但许多地方满足于“有了就好”“建了就行”“大干快上”,App运营慢半拍、跟不上、拖着走。有的地方政务App考核登录率,要求每天上线“打卡”,搞得村干部上厕所都在“刷积分”、填数据;有的政务App问题反馈功能形同虚设,上报的问题无人响应,理想中的“快速路”实际成了“断头路”;还有的技术能力跟不上,App操作繁琐、后台臃肿、界面卡

顿,基层干部好不容易完成了信息录入,频繁闪退又得重来……琳琅满目的政务App,表面上看着热热闹闹,实际上绝大多数却是“为有而有,为办而办”。如此“半吊子信息化”“做样子信息化”,自然让基层干部相当反感。

流于形式、困在指尖,一些政务App不受待见,实质还是政绩观错位,责任心缺失。上头千条线,下面一根针,中央三令五申要给基层减负。但一些地方和部门错误思想和风气却根深蒂固,“干得好不如晒得好”“不怕群众不满意,就怕上级不注意”“关注即是流量,流量就是政绩”等等思想裹挟之下,文山会海、台账留痕等过去“看得见摸得着”的形式主义换了件“数字化”马甲,化身点击量、下载量、打卡量卷土重来。从这个角度来说,基层不堪重负、根子在机关,只重表现,追求形式,脱离实际、脱离群众是根源。

为基层干部减负,电子化、数字化、智能化是必要手段,但实现责任层层分



解,层层落实,一级带着一级干,一级做给一级看才是目标,只有将各项创新举措真正方便有效对接到基层干部的现实需求上,才能释放出技术红利。根除“指尖上的形式主义”,关键是考评指挥棒要求务实。随着社会信息化程度的提高,公共职能部门提供更多优质的政务App是必然要求。是“数字政务”还是“数字形式”,是“智慧城市”还是“智能官僚”,群众一用就一清二楚。所以,对于政务App的评价考核绝不能是唯数据的“互联网思维”,而是要大兴调查研究之风,变“屏上干”到“实地办”,从“绑在手机上”到“忙在点子上”,多到田间地头问

一问干部群众所使用的App、小程序、公众号有没有解决实际问题,有没有把党和政府各项惠民政策落实到位。以“实”字为评价标尺,引领电子政务的设计思路、建设方式、评价机制,才能压缩各种虚头巴脑“作秀”的空间,打破“基层减负年年喊,形式主义年年新”的循环。群众办事渠道有网上网下之别,为人民服务责任无线上线下之分。推开门、迈开腿,到基层中去了解“痛点”“痒点”“兴奋点”,让政务App真正能成为推动实际工作的有效辅助工具,才能点燃更多基层干部干事创业的激情,为人民带来更多获得感。

“点不完”的政务App是真方便还是假把式?

□ 李洪鹏

据《半月谈》报道,有村干部的手机里满屏的政务App,“河长、林长、田长、路长App各一个,禁毒、科普学习打卡忙不完,还有应急、人社、环保、自建房排查都要求安装……”问题上报:发现一个塑料瓶。解决方案:清理该塑料瓶。一位党支部书记在巡河过程中发现塑料瓶,使用“捡起”的方式解决,并打开一款巡河App拍照上传,以完成上级“每月问题上报”的考核要求。

近几年以来,随着移动互联网蓬勃发展,不少地方和政府部门开发了各种政务类App,本意是优化工作流程,提高管理效率,让基层工作更加简便。

但在实际操作中,由于统筹的

缺位,各个部门都在开发自己的政务App,导致一个村干部手机上面安装财务、民政、社保等满屏政务App现象。有些地方和部门还通过行政命令、工作考核等强制要求乡镇街道、社区、村委会的工作人员安装使用,村干部需定期通过这些App,填写上报有关工作情况和基层群众生产生活情况。这就让基层干部每天打卡签到、积分排位、拍照转发等应接不暇。

在有些工作中,容易形成“干得好不如晒得好”等变异情况——比如要求同一项工作内容要向多个上级部门的政务App录入数据、报送材料。

设置政务App是一件好事,但变异的结果就变成了基层干部

的一种负担,让基层工作跑了偏,基层工作的重点是脚粘泥土,而非是把大把的时间和精力耗在指尖上。

政务App统筹建设和管理已是一项亟待解决的问题。首先要厘清根本问题:政务App应该怎么建、怎么用,这就需要多听听基层干部群众的意见。政务App贵在“精”而不在于“多”,对现有的App,应本着打通部门之间的阻隔,该整合的整合,该去掉的去掉,形成真正的互联互通,让基层实现一个账号解决一切问题。最后,要站在基层的角度考虑问题,把基层干部从政务App中解脱出来,让基层干部真正走到群众中去,更好地为群众办事和服务。

网言网语

看看网友怎么说

针对“政务App过多?重‘形’还是重‘实’”这个热点话题,来看看网友们怎么说?

网友一:有的地方的政务App功能流于形式,不仅消耗了不必要的行政资源,而且给一些基层工作增添了负担。

网友二:一些政务App确有上架的必要,能更好地问政于民、服务群众。坚持减量提质,提供更加亲民的“指尖上的政务服务”,政务App才能成为方便群众办事的“好帮手”,实现效用最大化。

网友三:有的地方部门各自为政,相继推出功能雷同App,造成反复下载、重复注册,曾经的“多跑腿”变成了现在的“多安装”,麻烦民众的同时,也造成资源浪费。

刷视频免罚款扣分?多方受益也需多方守护

□ 余粒

近日,在浙江杭州,有市民打算用“交管12123”App,处理因开车时接打电话需罚款50元并扣3分的违法记录时惊喜地发现,系统弹出提示“您选择的违法可以在视频教育后免除罚款,是否前往视频教育?”根据系统引导,该市民看完视频后,违法处罚变成了“警告”,罚款和扣分被免除了。

不仅是杭州,河南郑州、山东聊城、陕西西安等地也有网友展示了自己在“交管12123”App上刷视频免罚款扣分的过程。显然,这一举措让不少车主觉得贴心,引发关注也是自然。据新闻报道,这是“交管12123”App今年5月份新增的学法免罚功能,正在推广普及中,最新版本更新说明中也作了标注——违法处理新增学法免罚。

看视频学习交通法规,就可以免除

罚款、扣分等惩戒,相信不少车主已经开始期待,自己所在的城市也能享受到这一“福利”。现代城市生活中,电子眼密布,不少车主一不留神,就会发生未按规定停车、禁鸣区鸣喇叭、信号灯路口越过停车线停车等轻微违法行为,被罚款又扣分。而“看视频免罚款”的举措,对平时文明驾驶的车主而言,无疑是一利好。

当然,有规矩才有方圆。这一新上线的功能也有着较为清晰且明确的适用范围,如相关介绍中提到,首次警告后半年内没有其他(严重)交通违法行为的,再次产生的符合首次警告清单列表内的交通违法行为可适用,半年一个周期内只能适用一次。由此可见,这一有限度的容错举措,既体现了相关法律法规宽严相济的原则,也显示出行政执法的温度,必然受到广大市民的一致认可。

客观而言,随着近些年城市管理精细化的不断升级,一些市民对类似举措并不陌生。最近的,如浙江杭州2021年推出的“优驾容错3.0”措施,规定在不发生事故的前提下,如驾驶人连续3个月以上在杭州市范围内无某种违法记录,首次发生几类违法行为为免罚。再往前追溯的话,早在2015年,深圳就推出了对首违车主采取免罚举措。如今,“学法免罚”或许正是在各地经验之上的进一步全国性的优化推广。

应该看到,不论“优驾容错”还是“首违免罚”,都是法理与情理的平衡之下,相关部门将教育与处罚相结合的产物。良法善治本就是现代社会前行的追求,对我们社会中的一些人还分不清“道德”与“法律”的界限,遇到事情不是依据法律进行评判,而是根据个人的好恶、个人情绪,在道德层面给对方大加鞭撻。

在一些看似“强弱”对立的争议事件上,当事人信心不足放弃的有之,有关部

门和稀泥调解的也有之。陈先生10个月的坚持,却给我们所有人树立了一个榜样,让我们抛开法律以外的顾虑,强化了以“法”的精神维护自己权益的信心。因此,这起摩托车赔偿案绝对不能看作是一场简单的,发生在广大网友之间的口水仗。法治建设需要一步一步前进,当然更需要一个鲜活案例来破除思维陋习、扭转社会风气。陈先生为自己争取权益,某种意义上说,也是为所有人争取权益。他自己也说,此次维权代表的已经不仅是他个人的利益,更是所有同类事件受害者的利益。陈先生坚持10个月依法为自己讨要权益,说明他在创建法治社会的道路上,已经走在了我们的前面。从这个角度看,他值得更多的掌声。

是。因此,对首次且轻微的违法行为,视频教育、口头警告教育就可以达到相应的效果。而对大多数的驾驶人而言,有时候教育比惩戒更能警醒,也更能清晰地认错改错,从而逐渐规范自身安全驾驶、文明驾驶。

也有人担心类似“学法免罚”等举措,是对驾驶人轻微违法行为的纵容,担心酿成更大的交通问题。这种想法并非不能理解,也值得持续关注,进而探索改进。对此,一方面要求相关部门优化程序,严格落实,以管理智慧执行相关规则制度;另一方面,“道路千万条,安全第一”,驾驶人也要自觉遵守交通规则,珍惜“免罚”的机会,主动纠错,认真学习相关规则。如此,类似举措才能达到最佳效果,而这,也有利于一座城市法治素养和城市文明的提升。

近日,市场监管总局等11部门联合印发《关于进一步加强医疗美容行业监管工作的指导意见》,提出了一系列规范和促进医疗美容行业发展的针对性举措。其中明确规定,医疗美容服务属于医疗活动,必须遵守卫生健康有关法律法规,并明确要求将医疗美容诊疗活动、涉医疗美容经营活动以及医疗美容用药品医疗器械等纳入综合监管重点事项,为进一步规范医疗美容服务、确保“颜值经济”高质量发展提供了新的政策依据。

近年来,医疗美容行业市场日益红火,数据显示,我国现存医美相关企业9.78万家,且仍在保持高速增长态势。与市场火爆相对应的是,医美领域非法行医、假药频现、虚假宣传、价格欺诈等现象与问题多发,不少消费者上当受骗,蒙受财产损失,有的还付出健康甚至生命的代价。2021年,在宁夏中卫,一整形诊所执业助理医师李某在未取得相关部门注册执业的情况下,为19岁女孩梁某某实施“抽脂手术”,致使女孩三天后抢救无效死亡。此类案件屡见诸报端,令人痛心不已。

医疗美容兼具医疗属性和消费属性,避免行业发展乱象,迫切需要建立规范高效的行业监管。回顾医美行业的发展进程,“强监管”的步伐始终向前。从国家卫健委等部门印发《打击非法医疗美容服务专项整治工作方案》,到国家市场监督管理总局发布《医疗美容广告执法指南》,再到各地纷纷对医美行业违法违规经营行为重拳出击,政府部门对医美行业持续紧盯,并不探索行之有效的办法,以规范行业秩序,维护消费者合法权益。

医疗美容,“医”字当头。如何界定医疗美容的行业性质,直接关系到监管的方式与成效。过去,医疗美容与生活美容存在模糊地带,有的医疗美容机构打着生活美容的幌子,违规提供眼部整形、拉皮手术、抽脂手术、磨骨手术、光子嫩肤等服务,这就带来显而易见的手术风险。此次指导意见最值得关注的重点,就是进一步细化审批标准、完善审批流程、把好行业准入关口、做好合规机构和人员公示公开,从而以监管手段扫清“黑机构”“黑医生”“黑药械”,防止医疗美容行业出现“劣币驱逐良币”现象,为依法合规医疗美容机构健康发展提供更为公平、有序的市场环境。

冰冻三尺,非一日之寒。应该看到,医疗美容行业乱象由来已久,解决这个顽疾需要坚持不懈、绵绵用力。各级监管部门需要加强协同,严格对照新的政策加强监督检查,铲除把“美容”变“毁容”的医美“黑作坊”,让违规医美机构没有生存空间。同时,引导正规医美机构回归,逐步形成人才培养和使用的合理机制,形成行业的正向循环,让“颜值经济”合规行远。

让「颜值经济」合规行远

据光明网

刺梨儿

智能客服不智能?这锅不该技术来背

□ 王远方

当前,在电商物流退换货、机票退改签、手机套餐等消费场景中,智能客服的身影已随处可见。但是,对于智能客服的使用体验,用户往往抱怨较多。在具体的使用过程中,当智能客服处理一些特定关键词,例如发货、退货、退套餐等信息时,尚能识别用户语义并提供相应的信息帮助。但若用户想进一步解决问题,进行一些复杂表述时,有些智能客服便失了“智”。而此时的“人工客服”却往往难寻踪迹,或者长时间无人响应。

智能化服务是一种趋势。尤其在当下,人们触网的时间跨度增大,业务增长的背后所带给人工客服的是一种极大的挑战。智能客服的出现提供了一种分流的作用,对于常见问题的智能化应答降低了人工客服的工作量,但是人工客服与智能客服不是一种相互取代的关系。智能客服把人工客服从解决重复问题的工作中解放出来,节省出来的劳动力应当投入到更加有个性化的服务过程中,而非作为降低成本的方式。

对于商家来说,智能客服不是解决有无的问题,而是代表着一种服务的升级。而技术的应用是要以改善生活为目的,并非形成一种新的门槛和壁垒。可以预见,未来还会有更多的新技术投入使用。其实,最终的原则都是一样的,要以用户为中心,建立起有针对性的应用体系。

打击医疗伪科普不是“一个人的战斗”

□ 涂源

随着移动互联网与社交媒体的日益发达,人们通过互联网获取医疗健康知识,为日常保健与求医问药提供指导。在此需求之下,各大内容平台上出现了大量医疗科普账号。有的出自专业负责的医生之手,为消费者健康保驾护航。但有的只是“挂羊头卖狗肉”,甚至完全不具备医疗资质,借科普之名,行“引流营销”之实,坑害消费者。

近年来,很多内容类平台,都在探索创新各种手段,对鱼目混珠的医疗领域乱象围追堵截。包括小红书App在内的互联网平台持续出手整治医疗乱象,有力打击了这类不良内容。但也需看到,伪医疗科普内容的生产与治理,并非平台的无限责任,因为这一链条还可能涉及非法行医、消费欺诈等违法犯罪内容,需要监管部门的及时有力介入。其实,法律规范并不缺失,缺的是相应的监管是否科学监管,是否与多方主动联动,合力共治。

更要看到,医疗内容治理是一场持久战,除了平台积极履责、职能部门主动监管,还需要医疗从业者加强自律、遵守法律,消费者保持理性,提高辨别能力,以全社会的治理合力,遏制此类医疗乱象的野蛮生长,从而守护好平台的良好内容生态,让消费者远离伪医疗科普内容的危害。

为“老人推倒摩托车案”车主点赞:为自己也为他人争取权益

□ 杨波

“老人故意推倒摩托车案”有了最终的结局。该案本是一起刑事案件,但因老人去世而中止。2022年6月25日,陈先生的摩托车被一位老人故意推倒,损失1.6万余元。之后,陈先生向老人的继承人朱先生提起民事诉讼,要求其在继承的遗产范围内赔偿损失。车主陈先生近日发声称,法院已经强制执行,划扣了摩托车维修款16704元,因五一节假日,会在节后3个工作日左右到账。陈先生感叹“10个月我终于等来了属于我的公道”。

由于陈先生坚持索赔,因此被极少数网友在道德层面强行网暴,认为他“得理不饶人”,而且这种网暴行为时至今日还在延续,但他的行为获得了绝大多数网友和媒体的一致支持。大家认为,这

场维权官司根本不是什么“得理不饶人”,而是一堂活生生的以“法”为标准的“全民法治教育课”。我们在生活中,必须学会以“法”的维度来评判事物,而不是简单用情绪、好恶,甚至年龄、收入等等其他因素来左右我们的判断。只有以“法”为标准,才会有真正的公平公正。

一方看似“强”一方看似“弱”,为什么“强”的一方最终获得了绝大多数网友和舆论的支持?因为事情发生后陈先生的每一步,都走在法律维度里:意外发生后,首先报警,通过公安机关固定证据;然后起诉到法院,依照《民法典》等有关法律要求依法赔偿;老人去世后,依照有关法律规定,要求涉事老人的子女在继承遗产的范围内赔偿。法院判决后对方拒不执行,陈先生又依法申请强制执行,最后法院依法划扣执行款。

可以看到,陈先生在意外发生后,遵从了法律的界限,按照法律一步一步维权,最终得到一个满意的结果。但在这个过程中,他背负了巨大的精神压力。在接受媒体采访时他说,10个月来自己一直被部分网友网暴,压力大到“喘不过气”,而且因为不能安心上班他已经离职,还被迫搬家。损坏别人的东西要道歉、要赔偿,这么浅显的道理大家都懂,为什么陈先生提出索赔会遭遇网暴?这正说明,我们社会中的一些人还分不清“道德”与“法律”的界限,遇到事情不是依据法律进行评判,而是根据个人的好恶、个人情绪,在道德层面给对方大加鞭撻。

在一些看似“强弱”对立的争议事件上,当事人信心不足放弃的有之,有关部

门和稀泥调解的也有之。陈先生10个月的坚持,却给我们所有人树立了一个榜样,让我们抛开法律以外的顾虑,强化了以“法”的精神维护自己权益的信心。因此,这起摩托车赔偿案绝对不能看作是一场简单的,发生在广大网友之间的口水仗。法治建设需要一步一步前进,当然更需要一个鲜活案例来破除思维陋习、扭转社会风气。陈先生为自己争取权益,某种意义上说,也是为所有人争取权益。他自己也说,此次维权代表的已经不仅是他个人的利益,更是所有同类事件受害者的利益。陈先生坚持10个月依法为自己讨要权益,说明他在创建法治社会的道路上,已经走在了我们的前面。从这个角度看,他值得更多的掌声。