

# “零下20℃排队缴费”呼唤公共服务换位思考

观点  
提要

公共服务是否让人感到温暖,服务对象最有发言权。想让服务对象给公共服务部门好评,就需要公共服务部门处处站在服务对象的角度思考问题。如果公共服务部门能主动换位思考,当然值得鼓励。如果某些公共服务部门缺乏这种意识,则需要服务对象进行倒逼。比如,服务对象对公共服务部门进行打分,就能产生倒逼效应。

□ 老鹰

“早晨6点开始,我们就在室外排队。这大冷天,谁站外面一个半小时都冻透了。就不能换一下工作思路吗?”这些天,吉林省长春市最低气温跌破零下20℃。一条长春市民吐槽清晨排队缴纳社保的微博近日登上热搜榜。为此,长春市社保局迅速回应:12月31日前,社保局全员提前1小时上班,中午不间断服务,积极应对业务高峰。(12月21日新华网)

职工社保费用由单位代扣代缴,个人省事省心。城乡居民及灵活就业人员的社保费用需要自己缴纳,熟悉网上办理的人在家就能缴费,但对于不懂网上缴费的人来说,只能到社保中心服务窗口缴费。在如今各地政务服

务不断优化改革的背景下,零下20℃排队长缴费的确不应该。

之所以出现年底排队长缴费现象,原因之一是今年社保费用征收部门发生变化,系统时常有卡顿,影响办理效率;原因之二是个体参保人员习惯在年底集中缴费,导致人流量激增。

如果系统卡顿和集中缴费是共性问题,这恐怕需要“顶层破解”。虽然长春社保部门已采取全员提前1小时上班,中午不间断服务,但出现零下20℃排队长缴费的现象仍让人难以接受,会让人觉得公共服务缺乏温度。

任何公共服务都应该有合理的温度,因为服务对象比较广,服务性质比较特殊。鉴于此,各地纷纷改进公共服务的质量、效率和态度。比如,整治“脸

难看,事难办”,让数据多跑路,让群众少跑路,都能让办事群众感到温暖。在天寒地冻的长春,出现零下20℃排队长缴费现象,说明有关部门提供公共服务缺少换位思考。

如果当地社保部门能站在市民角度,提前改进社保缴费服务,或许是另外一种结果。如果之前对系统进行多次测试,提前解决系统卡顿等问题,办理效率就不会受系统问题影响,市民就不会挨冻。如果提前针对年底集中缴费制定周密预案,通过分时预约等办理方式把市民分散在不同时间段缴费,也不会出现排队长缴费现象。

分时预约办理方式早已在不少地方实行,一些已具备条件的地方和部门至今尚未实施,不

能不说是一个遗憾。长春去年6月开始推行社保“网上办”“掌上办”,如果当时广泛向市民普及网上办理操作常识,现在也不会出现线下集中缴费现象。可见,之前相关工作的不到位,既造成群众挨冻受罪,又造成工作人员受累。公共服务部门,多些换位思考才能少些问题积累。

公共服务是否让人感到温暖,服务对象最有发言权。想让服务对象给公共服务部门好评,就需要公共服务部门处处站在服务对象的角度思考问题。如果公共服务部门能主动换位思考,当然值得鼓励。如果某些公共服务部门缺乏这种意识,需要服务对象进行倒逼。比如,服务对象对公共服务部门进行打分,就能产生倒逼效应。

## 景区成网红打卡地 更要打上文明烙印

□ 汪昌莲

入冬以来,河南老君山景区迎来降雪。一句“远赴人间惊鸿宴,老君山上吃泡面”的顺口溜,吸引了更多游客打卡。但是,当景区“人海模式”开启,就出现了与美景格格不入的一幕。网友爆料,老君山顶一度泡面盒堆积。近日,记者造访景区时发现,网友反映的垃圾问题暂时得到缓解,景区里依然有不少游客打卡泡面,大量的餐后垃圾已经被及时清理。(12月20日央视网)

一句“老君山上吃泡面”,让老君山景区人山人海,成为网红打卡地,是一件好事。泡面意外走红,导致山顶泡面盒堆积,这显然不是人们想看到的景况,也不是景区想要的结果。尽管景区增加人员进行清理,垃圾问题暂时已经得到缓解,但游客乱扔泡面盒等垃圾的不文明印迹,是很难清除掉的。

不可否认,乱扔垃圾已成为当今社会一大顽疾,几乎遍及每个公共场所的角落,尤以景区为甚。因此,我们对游客在老君山景区乱扔垃圾现象,不必大惊小怪。但这并非意味着,对这种不文明行为,可以放任不管。老君山垃圾遍野,首先折射出了相关部门只注重旅游景区开发,却忽视了对老君山的环境保护。更重要的是,反映出我国人口众多,游客文明素质参差不齐,整体素质有待提高。可见,老君山泡面盒堆积,给有关部门上了一堂警示课:景区成网红打卡地,更要打上文明烙印。

“文明出行”是检验《旅游法》落实效果的标尺之一。这就要求,有关部门不仅要采取法律手段去规范,而且要用制度去保障,更要有社会示范群体去进行文明“导游”。比如,利用各种渠道和方式,组织开展“文明旅游、理性消费”主题宣传。事实上,当面制止游客乱扔垃圾等不文明行为,效果有时并不好,甚至会引发纠纷;如果有人帮忙捡起来再扔进垃圾桶,以实际行动为游客进行示范,让游客自觉改变不良习惯,游客更愿意接受。因此,景区应组织一批志愿者伴随游客左右,成为引领文明出行的“导游”。

除了志愿者之外,更需要制度进行文明“导游”,应尽快制定文明旅游行为准则,正确区分文明与不文明行为,做到有法可依,用法律和制度规范游客的行为举止,同时也让游客有一个基本的文明判断标准。有关部门及媒体要采取多种有效形式进行广泛宣传,让文明旅游行为准则家喻户晓,牢记心中,在思想上增加文明出行意识;要注重早期教育,在中小学阶段开展以文明旅游行为准则为主题的素质教育,在孩子们的心理播下文明出行的种子。



大众报业集团十大名牌专栏  
诗评画议

聚会打牌手气强,只赢不输好风光。  
钱财都是权力换,违纪违法入高墙。

绘画 王铎 配诗 刘金昌

日前,湖南省纪委监委通报了湖南省常德市人大常委会原副主任、石门县委书记谭本仲被“双开”的消息,其中特别提到谭本仲违反廉洁纪律,以打牌的方式大肆敛财。谭本仲长期与私营企业主以打牌的名义聚会,实则借机大肆捞钱。这些私营企业主把打麻将当作围猎谭本仲的手段之一,故意放水成为他的手下败将,通过“输”送大量钱财,换来工程项目承揽、项目开发等方面办事的“方便”。 据12月20日中央纪委国家监委网站

## 人才落户不唯学历凭能力是务实之举

观点  
提要

城市的经济社会发展,离不开大量的技能型人才。高学历并不代表就有高能力和高水平。一部分城市对人才落户设定了较高的学历要求,将一大批低学历技能型人才挡在门外,实质上是给当地经济社会发展设置了“绊脚石”。

上海临港新片区不唯学历凭能力,相当于给技能型人才和高学历人才同等的待遇,让他们在城市落户扎根看到了希望,将有利于经济社会发展。这种人才落户不唯学历的务实之举,值得各地借鉴和推广。

□ 丁家发

“最近,有6名技能型人才通过区域专用落户额度落户临港新片区。他们没有很高的学历,但在临港新片区,学历并不是评判人才的标准。”近日,在上海临港新片区“人才引领发展战略”政策宣讲会暨人才政策“三进三同步”启动仪式上,上海临港新片区管委会人力资源处副处长杨武表示。(12月20日中新网)

近年来,不少城市为招揽人才,纷纷出台相关落户政策,为各类人才开辟落户“绿色通道”,但大多数有学历限制,让一部分技能型人才望而却步。上海临港新片区不唯学历凭能力,学历不是评判人才的标准,为低学历技能型人才敞开落户大门,对促进人才引进具有积极推动作用,不失为务实之举。

缺乏高技能人才,一直是

国产业发展的痛点,这一群体普遍存在学历不高、暂未取得高级技师证书或社保缴费基数偏低等问题。在许多城市引进人才的优惠政策中,这一群体并不被待见,特别是在落户政策上,一些城市动辄要求大学本科以上学历。由于受到学历限制,他们想在城市落户非常艰难,无法享受到城市户籍附加的各项社会福利待遇,对所在城市没有归属感。他们最终或被逼无奈,或在其他城市和地方有合适的岗位、落户的机会,就会“用脚投票”选择离开。这种情形,当然对城市吸引和留住技能型人才不利。

城市的经济社会发展,离不开大量的技能型人才。高学历并不代表就有高能力和高水平。一些城市对人才落户设定了较高的学历要求,将一大批低学历技能型人才挡在门外,实质上是

给当地经济社会发展设置了“绊脚石”。

上海临港新片区降低人才落户门槛,不唯学历凭能力,搬走了这块“绊脚石”,展现了更积极、更开放的人才政策。此次落户上海临港新片区的6名人才,就是刚刚获评“临港工匠”的技能型人才。6人的学历并不高,但他们都是各自行业、企业内表现出色的核心管理、技能人才。这种更开放的人才落户政策,显然是务实之举,必将吸引一大批技能型人才前来“安营扎寨”,为促进当地经济社会发展作出贡献。

其实,早在2014年国务院常务会议上就提出“崇尚一技之长、不唯学历凭能力”的口号,向社会传递提振职业教育的信号,为很多渴望成才的青年学生提供了新的启示和方向。教育部发布的数据显示,目前,全国共

有职业学校1.15万所,在校生2857.18万人,已经建成了世界上规模最大的职业教育体系。全国职业学校开设1200余个专业和10余万个专业点,基本覆盖国民经济各领域,每年培养1000万左右的高素质技术技能人才。在现代制造业、战略性新兴产业和现代服务业等领域,一线新增从业人员70%以上来自职业院校毕业生。可见,未来社会经济的发展,技能型人才必不可少。优待技能型人才,不仅能够吸引人才,对推动职业教育发展也有积极的意义。

总而言之,上海临港新片区不唯学历凭能力,相当于给技能型人才和高学历人才同等的待遇,让他们在城市落户扎根看到了希望,将有利于经济社会发展。这种人才落户不唯学历的务实之举,值得各地借鉴和推广。