

政府网站“高质量”乃大势所趋

◎储旭东



今年,全国正在运行的政府网站有2.2万多家,比上季度精减1000多家;相比2015年8月全国政府网站首次摸底结束时的8.4万家,政府网站总数精减约74%;其中,县级以下政府网站1183家,三年来降幅最明显。

与过去相比,政府网站正在经历一个由“有没有”向“好不好”、由“瘦身提质”向“精耕细作”转变的过程。网站结构不断优化、上网形式不断丰富、服务内容不断提升。在看到成绩的同时,我们也要意识到,政府网站建设仍有需要改进的地方。报道指出,约10%政府网站办事指南信息不完整、不准确;约24%搜索不准确、不实用甚至没有搜索功能;互动交流仍不及时不深

入,回复迅速行动迟缓等。这就需要政府部门突出精品意识,营造高质量的用网环境。信息完备是最基本要求。从某种程度上说,政府网站本就是各级各部门的一张“脸面”,待人接物之前,自是要“妆点”一番,不求靓丽十足,但也尽可能清新脱俗。特别要拎清的是,政府网站代表的更是一种“公信力”,突出的是服务导向,老百姓畅通无阻自然会叫好一片,倘若处处受阻、找啥啥没有,就难免心有怨怼。这就要求各单位加强对政府网站的查漏补缺,全面解决当前一些网站信息不完备、不齐全的现实问题。不仅要来个全盘“大清洗”,找到不实用、存缺陷的网页、链接,第一时间关闭、清除,更要着手补齐与部门单位职能一致的服务引导信息,让最常规最基本的服务咨询、引导链接精准、有效、实用。日常维护彰显担当作为。网站之所以建设,就是为了推广和使用,绝不是当作“自家的宝贝”“手心里的宝”而不给人看。一段时期以来,少数网站频频“踩线”“爆雷”,有的网站

代码有漏洞,存在不少易被攻击的漏洞,甚至长久无人问津的页面已被小广告“攻陷”;有的网站依然停留在很久之前的某年某月某日,恰如一潭死水;有的网站缺乏人性化设计,找啥没啥、满眼字符、图片扎堆,等等。可以说,建好政府网站是建设服务型政府最集中的体现之一,必须全面提升运营维护的理念,加强部门单位的网站技术,做好人、财、物等力量、资源的优化配置,让网站真正突出实用性、针对性、有效性、服务性。交流互动乃高质量所需。网站作为平台、门户,已然成为服务群众的重要载体,特别是在强调“不见面审批”“最多跑一次”的今天,网站的功能更是得到进一步挖掘,不少关键领域已经逐步实现网络网页与手机客户端齐头并进之势,群众有困惑、有难处也逐步从“找上门”转变为“上网求助”。然而少数部门单位并没能从旧的管理模式中解放出来、未能及时转变工作的方式方法,要么把群众被“晾在网上”,不能积极及时回应,要么不熟悉网络性质的表达方式,回应

艰涩、刻薄等。这都提示我们,要进一步提升用网能力,熟悉在网络上与外界互动,学会实事求是、规范标准的表达方式,让群众在网上也能得到贴心服务,倍感安心、顺心。当然,建好用好政府网站,还需要建设一支政治觉悟高、服务意识强、担当作为实、思想作风硬的懂网用网“铁军”。一方面,要把队伍真正建起来,每个单位部门,只要有必要通过建立网站来服务群众的,都要配齐运维岗位,形成一套应对网络服务、网络问题的良效机制。另一方面,要加强培训学习,定期组织一系列交流互动,确保网站、客户端的服务能够与时俱进,顺应群众最新的用网需求。与此同时,还要加强对从事网络业务同志的关心、爱护,要知道信息发展日新月异也给网络公共服务带来巨大压力,很多时候需要无时无刻“盯”在后台,必须正视同志们的辛苦付出,多些包容和谅解,让实干者不吃亏、得实惠。只有这样,高质量的政府网站才能保持先进性和引领力,更好地服务发展、造福群众。

意见箱不仅要管好 更要用好

◎李兆清

1993年6月的一个下午,福建日报的一名记者采访了时任福州市委书记的习近平,无意中将一份内部刊物《来信摘编》(第32期)拿给习近平看。他看后很认真地对记者说到:“群众反映永泰县开发桃花洲的意见很重要,必须引起重视。”广泛听取民情民意是为官执政的重要内容,也是推动基层治理、构建和谐社会的关键环节。民心就是最大的政治,要为群众多办好事实事,就必须认认真真听取群众意见,不管是反应疾苦的诉求也好,还是建设性的建议也罢,都是每个党员干部践行群众路线的根本要求。随着信息网络的高速发展,一些地方和部门将网络作为收集民情民意的主要渠道,打开网页,点击链接,输入内容,足不出户也能表达诉求,虽然打破了时间和空间上的限制,但是对于一些基础设施较为落后的地区和不善运用网络技术的群众而言,设置传统的意见箱依然是必不可少的。从报道来看,一些意见箱沦为摆设,不是放置在不易发现的偏僻角落,就是长期不维护沦为“垃圾箱”,这些现象表面上看是不作为,实际上是心中无民。怕群众提建议,不愿解决群众困难,群众意见箱变成“摆设意见箱”。要管理好一个小小的意见箱并不难,难

就难在充分发挥意见箱真正的作用。在日常工作中,只要指定一个专人负责维护和管理,其占用的时间和精力也是微乎其微的。凡事重在长久、贵在坚持,如果意见箱设了不管理不维护,久而久之,必然成为摆设,甚至变为“垃圾箱”。但是管理好维护好意见箱只是第一步,后面的处理民意诉求才是关键。其实,能否维护好管理好意见箱,关系到能否及时处理群众诉求,但维护好意见箱不等于处理好群众诉求。所以,一个意见箱所涉及到的老百姓表达意见、党和政府听取意见、党员干部处理意见的链条式工作体系,却了其中一环,意见箱都会沦为摆设的“花瓶”。意见箱不是政府装点门面的“花瓶”,而是连接党群干群的“通心桥”,群众是基层治理的“智囊团”,群众的意见建议是为民服务的“指南针”。管好意见箱,才能群众感受到党和政府开门纳谏的诚意;用好意见箱,才能凝聚起党员、干部和群众干事创业一条心的合力。不管是网络平台,还是实体信箱,其背后都是涉及到老百姓切身利益的大事,不能有“大事化小小事化了”的心态,更不能让意见箱成为党和政府连接服务群众的“绊脚石”。

做工作要慎用“一刀切”

◎旭东

近来,在环境整治中,一些地方对畜禽养殖场采取禁养、关闭和拆除等办法,出现工作简单化甚至整治扩大化。不独环境整治,在移风易俗、行业调控、经验推行等领域,不顾实际、简单粗暴地搞“一刀切”,看似执行政策雷厉风行,实则只顾自己方便,不顾群众方便不方便。不可否认,“一刀切”的工作方式在应对违法违规等“硬杠杠”、加快形成短期高压态势的过程中,的确能够发挥很好的推动作用,其成效的取得也相对更加迅速、更加突出。但能否采用“一刀切”却有个大前提,就是政策把握要尽可能精准、制度执行要尽可能明确、工作成效要尽可能符合绝大多数人的基本利益、让群众满意,否则很容易陷入

“宁杀错,不放过”的怪圈,无法自拔。然而一段时期以来,“一刀切”的工作方法出现了滥用、错用等情形。一些同志“定势思维”较严重,习惯性地以自我为中心,固执地认为“上级的部署就一定是对的”,不仅缺乏因地制宜的现实考量,更听不进群众意见。少数干部过分爱惜自己的“羽毛”,害怕被特定领域的风险隐患“引火烧身”,于是罔顾事物发展规律,不切实际地搞“一刀切”,只要自己安全就成。更有甚者,政绩观错位,不顾群众是否需要、只论成绩是否凸显,以“一刀切”搞运动式“大动作”,只为“与众不同”,获得领导关注。从本质上来看,“一刀切”这个词汇,本就有着“非对即错”“非黑即白”“非明即

暗”的意味。“一刀切”的工作方法,更是有其运用的严格要求、特定领域、特殊语境,只要一步不慎,就容易矫枉过正,甚至过犹不及。可以说,该不该采用“一刀切”,要审慎选择、系统谋划,除非真到了万不得已、不如此不行的地步,否则能不用则不用,决不能视之为解决短期问题、克服一时阻碍的“尚方宝剑”,更不能急功近利迎合上级口味、只图省事妄图一步到位,使其沦为错误政绩观的“嫁衣裳”。由此可见,做工作要慎用“一刀切”。首先,要坚持实事求是的谋事态度,充分运用这个做好党的各项工作的重大法宝,正确认识事物发展的客观规律,特别是面对一些历史遗留问题,更当小心应对,避开惯性

思维、定势思维误区,确保“负外部性”最小化、群众利益最大化。其次,要涵养“功成不必在我”的担当,很多问题要实现真正的治根治本,需要时间来过渡,更需要下一番“绣花”功夫,既不能因为“得不到政绩”而不闻不问、放任其发酵,也不能为了凸显成绩而“下猛药”“下狠药”,以致“伤敌一千,自损八百”。再次,要加强理论知识学习,其实之所以会出现“一刀切”,也与干部对问题的片面认知有关,换个思路、换个视角,或许就能找到更好地解题办法,只有善于学习、广泛学习理论知识,勤到基层一线调研实践,才能真正找到和掌握解决问题的方式方法,更好既捍卫群众利益、推动问题解决。

论 | 知 | 论 | 点 |

大病转诊莫成患者跨不过的坎

◎张立

病魔来袭,能力范围之内寻求最好的诊疗是人之常情。然而,由于医保拨付、考核指标、学科发展等多重因素,转诊并不容易,甚至不找关系就办不下来。经济条件不好的患者不得不忍痛放弃转诊。有啥别有病,一直是老百姓挂在嘴边的问题。罹患大病,更是不少家庭难以承受之重。但大病转诊难问题,却成为阻碍大病患者治愈的一道高门槛,问题如何化解,除了患者关心,社会关注,更需要由相关职能部门科学设计、协调联动才能找到问题的出口。大病医疗作为城乡医疗保障的重要内容,它既与小病一样,同样需要医保资金兜底,但不同在于,其报销资金额度上要比小病高得多,因此,即便大病患者比常见的“小病”要少,但仍然会成为医保资金消耗的大户,在转诊问题上,难免成为绊脚石。基于医保拨付、考核指标、学科发展等方面的考虑,大病转诊难,让患者及其家属不得不认真面对。有因为高昂的费用而放弃转诊的,也有为了治愈找关系转诊的。不管是转诊成功的,还是放弃转诊的,大病患者病有所医的权益在此时变得如此脆弱,这一问题应该得到正面回应。本来转诊不是什么新鲜事,但是,医院方面转诊垫资的利益风险,地方医保资金的“画地为牢”,以及地方医院希望以病例积累从医经验的考量,难免让大病患者成为各方不愿放的“唐僧肉”。

患者利益大于天,这是医患双方需要明确的规则。患者方面自不必说,医院方面、医疗行业管理部门对这一观念的认知尚且还没有到位,再加上医保资金的地域分割,大病患者想来一场“说走就走的转诊”就困难重重了。医患双方是相互依存的,大病患者利益得不到保证,医院利益也很难从整体上和长远上得到保障。一些地方医保资金在年底面临无法报销一样,大病转诊难的问题,难就难在医保资金的“地方割据”,虽然这与当前管理体制的现状不可分,但不是说就没有化解的良药。既然托关系找门子能够转诊,说明转诊并不是高不可攀的门槛,但是,在医院利益、地方利益的各自为中心的相互作用下,患者显然被摆在了“下风区”,而违背了患者利益大于天的根本准则。而托关系转诊,又难免在医院催生出医生的灰色收入地带,治理大病转诊难,显然和治愈大病一样精准“用药”。当前,一些地方纷纷推出分级诊疗,对于大病患者而言,能否建立起与大中城市医院专家资源共享,推行远程治疗,从而可以化解部分转诊难问题。还有,大病转诊的风险,需要从转诊医院的身上厘清,制定出明确的大病转诊标准,让转诊医院有能力、有依据的落实好转诊机制,让大病患者顺利办理转诊手续,赢得更多时间治病。而从制度设计层面上,加快医保资金跨区域统筹,从医保资金“一揽子”使用上化解地方疑虑,才能从根本上解决大病转诊难的窘境,以患者利益大于天的理念才能最终得到落实。

尊重环卫工人是基本的文明素养

◎李清

近日,有两则新闻备受网友关注,一则发生在浙江桐乡,一则发生在河南郑州,都事关上了岁数的环卫工人被打一事,既让人深感揪心,又令人愤懑不已。不过,让人欣慰的是,作为事发地的相关部门,不论“桐乡金盾”还是“平安郑州”,都及时向公众通报相关处理结果,受害者被送往医院医治,打人者也被当地公安机关拘留并作相应调查处理。上了岁数的环卫工人被打,让人非常揪心。尊老爱幼是中华民族的优良传统,人家上了年纪,起码应该尊重他们。环卫工是城市的美容师,干着最脏最苦最累的活儿。当人们还沉浸在甜美的梦乡时,环卫工人已经在街头打扫卫生了。他们那么辛苦,应该得到人们尊重。尊重环卫工人,环卫工人更加积极地维护城市卫生,我们的城市才会更加宜居、生活才会更加美好。

环卫工人从事着高尚的事业。当前,人们的环保意识逐渐增强,希望生活的城市美丽、宜居。试想,如果城市垃圾遍地,人们开门闻到垃圾的恶臭味,这样的城市还能宜居吗?人们在生产生活中难免产生垃圾,产生了垃圾就要及时打扫、及时处置。环卫工人不怕苦、不怕脏、不怕累,为维护城市的环境勤勉工作,他们值得所有人尊敬。有的人没有品尝过环卫工人的苦脏累,瞧不起环卫工人,极少数人对环卫工人拳脚相向,这是不对的,应该及时纠正。尊重环卫工人是营造平等社会氛围的体现。平等是社会主义核心价值观在社会层面的基本要求。营造平等的社会氛围,需要改革相应的体制机制,也需要全体国人从我做起、从点滴小事做起,为营造平等社会氛围尽心尽力。充满暴力、戾气,对他人拳脚相向,是对他人的极端不尊重,与平等的要求相去甚远,也不利于营造和谐、安全、稳定的社会氛围。人与人之间关系要和谐,相互尊重是前提。每个人都要尊重他人。尊重他人,才能被人尊重,才能营造相互信任的社会氛围。工作没有高低贵贱之分,全社会应该尊重环卫工人,不应该歧视他们。

环卫工人是城市的美容师,我们应该对他们报以感恩。当年,国家主席刘少奇握着时传祥的手说,你当清洁工是人民的勤务员,我当主席也是人民的勤务员。这只是分工不同,都是革命事业不可缺少的一部分。今天,环卫工人认真工作,为营造优美的城市环境不怕脏苦累,他们值得人们尊敬。尊重环卫工人,让环卫工人享有较高的社会地位,他们会工作得更加积极。全面依法治国时代,任何人都要有法可依、有法必依。尊重环卫工人体现人们基本的道德文明素养。不尊重环卫工人甚至对环卫工人拳脚相向,自己名誉扫地,也逃不脱法律的制裁。殴打环卫工人,让环卫工人人心寒。好在,打人者已被当地公安机关拘留并作相应调查处理。环卫工人是城市的美容师,我们应该尊重他们,对他们报以感恩,但愿殴打环卫工人的事情不再发生。