

以更好的“窗口服务”滋润营商环境

□ 潘天庆

点 睛

近日,我市将在全市服务行业、窗口单位开展“治乱象、育新风、树品牌”活动,进一步优化服务环境、增强服务意识、规范服务行为,培育文明风尚,塑造行业品牌,不断提高全社会文明程度。(《安庆日报》5月27日)

服务行业、窗口单位,始终处在为民服务的第一线,犹如城市的名片,代表着城市形象,是群众检验城市的文明和政务服务的第一平台和直接渠道,更承载着政府对群众的承诺与关怀。在“人人都是营商环境、事事关系营商环境”的当下,我市在优化服务环境、培育文明风尚中,把整治服务行业、窗口单位的乱象作为改善营商环境的突破口,以增强服务意识、规范服务行为,使之体现在为民服务,为企业服务的态度和行为举止中,这充分展现了我市以更好的窗口服务,滋润优化营商环境的决心。

服务意识决定的服务行为,是服务行业、窗口单位服务是否优化最直观、最感性的表现。服务意识是一种积极主动为他人提供帮助和服务的意识和行为习惯,是一种关注他人需求,尽力满足他人需求的精神状态。只有增强服务意识、规范服务行为,才能建立起良好的口碑,以优质的窗口服务滋润营商环境。

确实,在现实生活中,无论是乘坐出租车、公交车,还是在医院、银行、政务服务窗口等场所,服务人员的行为都会直接影响群众的情绪和满意度。比如,外地游客、客商来我市乘坐出租车,如果遇见拒载、不打表、乱收费、故意绕行等违法违规行为,不仅乘客心情被破

坏,对城市营商环境的感受也就可想而知了。

应该说我市大部分服务行业、窗口单位从业人员服务行为规范,但其中有少数仍存在一些乱象。有的服务意识差,服务质量不好;有的“脸难看”“话难听”“事难办”,群众遭遇的“中梗阻”乱象依然存在。

这种乱象的存在,折射出纪律作风、规范性建设等方面的不足。往小处看,其伤害的是群众的感情,影响了办事的效能。往大处看,损害的是城市的公信力和形象,伤害的是城市的文明和营商环境。此次我市对服务行业、窗口单位开展整风肃纪行动,无疑聚焦了群众的这一“痛点”,为服务行业、窗口单位装上了“监控器”,也是在以切实的行动和举措管控服务质量,倒逼政务服务优质化。

我们必须要坚持问题导向、效果导向,向出租车、网约车行业宰客拒载乱象,向市场以次充好、“鬼秤”等乱象,向商超、夜市经营场所强制交易等乱象……向这些群众深恶痛绝的行业乱象“开刀”,以严格的执法和监管给行业乱象予以整治规范,擦亮城市的“文明窗口”,滋润优化营商环境。

与此同时,我们还要在提升精细服务质量上下功夫。要与时俱进,从制订和完善服务行业、窗口单位

服务规范和制度入手,梳理并修订规章制度上存在的对这些乱象,制约处罚不力等问题。要以标准化统一服务行业和窗口单位服务的服务流程,使之成为规范常态化的工作标准。同时,从“一站式服务、一网式审批”“公开承诺、挂牌上岗”“全程代理”“不见面审批”等,带给人们便捷优质办事体验的具体服务环节入手,去提升精细化治理水平,去整治以“庸懒散”与“简单说不”为突出表现的工作作风问题。用这些最是“于细微处见功夫、见态度、见精神”去滋润营商环境。此外,加大督查力度,要充分利用社会监督体系包括媒体等进行监督,进行追责问责、通报曝光,以儆效尤,且形成长效机制。我们就能为群众“服”出便利、“服”出文明、“服”出城市营商环境的吸引力。

服务行业、窗口单位的服务质量,凸显的是一座城市惠企便民的社会氛围,展示的是城市政府的服务效能,彰显的是社会治理的法治水平,更是一座城市人文魅力的重要体现。相信全市服务行业、窗口单位全面开展“治乱象、育新风、树品牌”活动,能进一步擦亮城市的“文明窗口”,以更好的“窗口服务”滋润我市营商环境。

■艺术与乡村改造碰撞 看空心村如何实现活化生长？

在当下,漂亮且有艺术感的乡村不稀有,咖啡厅、民宿也不稀有,但福建省宁德市屏南县龙潭片区之所以被年轻人青睐,在于他们出发时就已经坚定,这里的未来不是网红景点,不是康养社区,而是成为一个适合人们长期工作生活的现代化乡村社区。要抵达这样大的目标,乡村外观的改造和空间的认领仅是漫漫长途的第一步。(6月2日 央视新闻)

微评:随着城镇化的推进,因大批村民外出务工而“空心”的古村落不可计数。龙潭村则逆转了这一过程——从被时间遗忘在角落,到因艺术而重生,实现“就地现代化”。

龙潭村的逆袭路,无疑能为全国各地那些正在新型城镇化和乡村全面振兴有机结合的大背景下想要走出一条属于自己的“活化生长”之路的乡村,提供有益的借鉴。

■留学生在贵州“村超”圆梦

27日晚,国际足球巨星卡卡来到贵州榕江“村超”现场,参加2024“逐梦”冠军公益赛,奔赴一场与榕江“逐梦”青少年女足的足球之约。来自也门的贵州大学留学生阿尔法感叹道:“这次‘村超’的氛围特别好,人也特别多。”曾多次代表学校来到“村超”踢比赛的阿尔法从小就是卡卡的球迷,这次特意和朋友们坐高铁从贵阳赶到榕江,一睹自己的足球偶像。(5月29日 新华网)

微评:在贵州省人民政府的网站上,有榕江“村超”的专题页面。页面有赛程信息、赛事报道、精彩集锦等,做得颇有些专业体育网站的味道,十分专业,贵州对“村超”的重视程度可见一斑。

这其实就很好地解释了“村超”为何能持续火爆——当地政府甘当“服务员”的服务意识,既服务于当地群众为赛事举办提供各种支持,也服务于游客为对方营造更优质的旅游体验。事实上,如此服务意识,在每个顺利接待“泼天富贵”的地方,都能见到。

■12岁男孩打游戏一年充值11万元 这些钱能退吗？

“光是一年就查出来有11万元的充值记录,前两年还没去查,不晓得有好多。”5月29日晚,看着长达628页的微信支付交易明细,宜宾卖菜商户张富惠情绪有些激动,因为这11万元都是她12岁的儿子小侯玩手机游戏充值消费的。张富惠称,小侯趁她睡觉的时候用她的手机玩游戏,充值之后又将扣款短信删掉,直到5月2日她才发现此事,却不懂如何申诉。

(6月2日 《华西都市报》)

微评:近些年,未成年人投入巨款充值玩网络游戏、给主播“打赏”等现象屡见不鲜。其中,很多一掷千金的未成年人家境一般,充值用的都是父母亲人的血汗钱。这笔钱即使经过多方努力得以“返还”,也少不了付出时间和精力。

就目前而言,要从根源上减少此类情况的发生,唯有监护人承担起监护、教育未成年人的责任,一方面通过言传身教,帮助未成年人树立正确的价值观,另一方面看好自己的钱包,不要让未成年人随意“氪金”。

何飞 点评

A 画中有话

“社区食堂”应该不断扩大服务半径

□ 钱凤伟

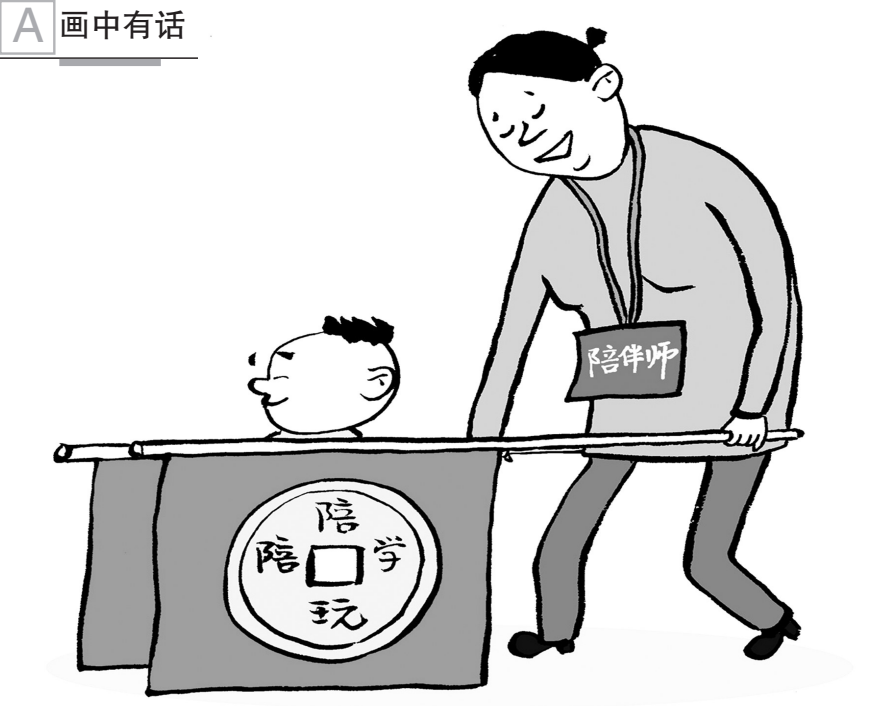
近年来,各地探索兴建了一批社区食堂。原本是为解决社区老年人“吃饭难”问题,后来因其“性价比高、食品安全有保障、口味不错”,不仅吸引了老年人,一些上班的年轻人、社区居民也前来就餐。(6月3日《人民日报》)

现在的“社区食堂”,基本上是“老年食堂”。但其实也应面向小区其他居民,包括居住在社区的年轻打工工人。因为这样的食堂,同样是他们的需求。“社区食堂”如果扩大服务半径,把他们纳入服务对象,“吃饭难”这个“急难愁盼”问题就能得到化解。而社区食堂因此扩大规模,有利于食堂提高经营效益,让主要服务对象的老人也从中受益。

确实,社区“吃饭难”其实不只是老人,由于有些单位没有食堂,许多打工工人每天用于“对付”一日三餐也费尽心思,许多单身青年,休息天自己开伙做饭,不仅麻烦,开销也不小,一直盼望就近有个食堂,不至于长期依赖外卖,而且外卖离“口味家常”“非预制菜”“少盐少油”相去甚远,因此,安全实惠,又可以就近吃饭的“社区食堂”扩大服务半径,对外开放,方便周围居民、职工用餐,是周边群众的期盼。

实际上,现在“老年食堂”受欢迎,除了可以“家门口”吃饭,就是食堂秉承“公益与效益”平衡的原则,既食品安全让人放心,又“物美价廉”。还值得一提的是,如此开设在“家门口”的食堂,为社区居民提供了一个相聚、沟通的机会,有利于融洽邻里关系。如果年轻人也来就餐,老人与年轻人一起就餐,让老年人更少寂寞,也让年轻人在氛围的潜移默化中,更加尊老爱老,这样的“附加值”其实尤为珍贵。

当然,“相对便宜的价格,也导致部分社区食堂在收支平衡上出现较大困难。”但不少地方已经探索出许多解决办法。比如通过政府提供补助、餐饮企业参与建设的方式,以社区平台为基础,调动全社会的积极性,引进企业资金和服务,与居家养老串联,同时又兼顾广大社区居民,满足社区居民多样化、多层次的需求,促进生活质量的提高,有更多的获利感和幸福感。而不断扩大服务半径,既让更多居民在家门口吃上“暖心饭”,也有利于社区食堂实现可持续发展。



中高考临近切莫轻信“聪明药”

□ 苑广阔

马上就是2024年全国高考了,而高考结束以后,全国多数地方又将陆续进入中考时间。每年这个时候,当绝大多数考生都在全力以赴备考迎考,希望发挥出自己的最好水平,来面对人生这次重要考试的时候,也有个别考生和家长,却把考好的希望寄托在其他东西上面。

不少考生在考前都容易出现压力大导致失眠、用脑过度导致脑疲劳等问题,应该说这都是很正常的现象,只要进行积极的心理调节,并且规律作息、健康饮食,就可以克服。但是许多不法分子正是看中了考生或家长急于求成的侥幸心理,刻意夸大“聪明药”的“神奇”效果,却淡化其相当于毒品的危害,导致很多考生中招。

这里所说的“聪明药”,主要包括利他林、莫达非尼、阿德拉等,具有成瘾性大、耐受性和副作用强等特性。部分人群宣传这些药品能够“提高记忆力”“提高成绩”。从医学的角度来看,此类药品的共性就在于兴奋大脑或者是帮助集中注意力。比如利他林的主要成分哌醋甲酯是一种中枢神经系统的兴奋剂,被广泛应用于注意力缺陷多动障碍和嗜睡症的治疗。而阿德拉的主要成分苯丙胺是一种用于治疗注意力缺陷与多动障碍症以及发作性嗜睡症的处方药。

当他们作为治疗药物时,合理地服用它们确实会起

到应有的治疗作用,但是作为身体健康的正常人,服用以后它会让入失眠、焦虑、头痛、头晕、焦躁不安、神经质、厌食、心情低落、心动过速等。更重要的是,它具有成瘾性。成瘾性不会因为停药而立即停止,反而症状可能持续加重,服用者无法摆脱药物,一旦停药就可能出现“戒断症状”,比如注意力涣散、精神萎靡、暴躁抓狂等症状,严重者还会走上吸毒道路。

利他林的主要成分哌醋甲酯与阿德拉的主要成分苯丙胺被列入一类精神管制药品,而莫达非尼在2023年9月由第一类精神药品调整为第二类精神药品。而依照我国法律,非法吸食或注射国家规定管制的、能够使人形成瘾癖的麻醉药品和精神药品的行为就是吸毒。

也正因为如此,多地警方都表示,滥用“聪明药”等同于是吸毒,不管是家长还是中高考考生,都千万不要轻易触碰。而除了中高考考试季,即便是在平时,也不要随意购买和服用“聪明药”。如果孩子存在精神、注意力等等方面存在问题,可以到正规的医院去接受治疗,由医生来开具相关的药物。

不管是现在的考试,还是平时的学习,都应该脚踏实地,一步一个脚印,而希望通过服用“聪明药”来变成学霸,或者是取得考试好成绩,注定要“聪明反被聪明误”。

