

让预约制在公共服务中行稳致远

潘天庆



3月12日,我市餐饮业陆续恢复堂食服务。为了防控疫情,餐饮企业复工复产对堂食餐桌数设限,一些餐饮店推出提前电话、网络预定服务,呼吁市民用餐前提前预约,错峰就餐,减少排队等候时间,避免人员聚集。(《安庆晚报》4月8日)

现今,我们可以发现,为了防控疫情,各行各业在复工复产中纷纷推出了“预约制”,从餐厅就餐,再到医院看病、理发店理发等莫不如此。虽然多了一个环节,但凡事有“约”之后,景区不再人挤人、

看病也不用等太久、门店常常不再拥挤,疾病传播风险大为降低,许多公共场所也更加有序。

其实,“预约”不是新事物。疫情发生以前,一些景区、医院已在实行预约制,有计划地对服务人数进行总量管理。而疫情防控期间“预约制”的走俏,一个重要因素是疫情限制了人们的社会活动,服务需求显著下降。在供求变化的背景下,因而“预约制”得以广泛的推行。确实,“预约”不但让我们的工作和生活更有秩序,效率更高,也极大地改善了我们在很多方面的体验,提升了我们的舒适感。同时,“预约”还能帮助人们合理安排时间,提升办事效率。对供给方来说,也能有效统筹和调节社会资

源,提高服务质量和水平。

预约制能在公共服务中行稳致远,也得益于互联网无处不在的今天,大数据应用广泛,根据商业指标测算需求总量,对客户进行合理的分配资源等。再加上智能手机的普及,触网的简单便捷,也为预约制落地创造了更多条件。

当然,预约制能否在公共服务中行稳致远,其重要的前提是对社会需求的充分掌握和对服务资源的有效配置,以科学、有效的管理手段,实现供需两端的有效衔接。比如景区,要根据旅游活动淡、旺季的不同,推出行之有效的预约办法,不能因为门票难约,让游客总是被堵在门外的情况发生。再如,医院要根据不同人群的看病需求,

通过延长预约时间、线上线下结合等多种方式,而不能不兼顾其他,全靠预约就诊,要提供更切合实际的管理举措,来方便患者。

需要提及的是,由于进行预约的前提,需要在一些平台上注册账号,还要填写姓名、身份证号、联系方式等。若不能做到严谨规范,保护好客户的信息,极易造成信息的泄露,给个人带来不便。

同时,一些老人没有智能手机,很多程序都无法操作,因此,推广“预约制”,要做到人性化。可以通过电话预约或者为老年人开辟绿色通道等,确保所有人都能享受到“预约制”带来的便利,增加他们的幸福感和获得感,预约制在公共服务中也才能更好的行稳致远。

健康生活方式

据4月21日《光明日报》报道,“出门戴口罩、回家勤洗手、使用公勺公筷。”进入4月,结合疫情防控,北京市积极开展环境卫生大扫除活动,从身边小事抓起、从居民家门口抓起、从人居环境抓起,全民动手,推进城乡环境整治,倡导绿色文明健康生活方式,共同营造干净整洁安全的健康家园,把疫情防控中的好经验好做法、爱国卫生运动的好传统好习惯,固化为市民卫生健康公约。

(作者:罗琪)



“不见面服务”

只能加强不能削弱

艾才国

办事人坐在家里动动手指就能办好事;患者通过线上问诊,不进医院也能获得所需医疗服务……,新冠肺炎疫情防控期间,“不见面”“无接触”服务逐渐被接受、推进。(《安庆晚报》4月2日)

“不见面服务”顾名思义就是不用见面就能达成服务项目,它是伴随着互联网技术和现实需求驱动应运而生的一种贴心服务,在“互联网+”政务中早就被大力倡导并推行着,只是人们已习惯了在线下办事,故而在线上办事的人并不多。

战“疫”之下,随着不外出串门、不走亲访友、不聚会聚餐等“硬核”防疫措施的实施,倒逼着“不见面服务”从“幕后”到“前台”、由局部到全部,被越来越多的人所认可和接受。

其实,“不见面服务”的好处显而易见:它让数据“多跑腿”,群众“少跑路”,节省的是时间、精力和交通费用;它最大限度地减少“脸难看”以及不透明的“现场办”带来的吃拿卡要,打造“阳光政务”;它减轻了服务人员的工作负担,有助于从容应对需求,提高的是工作效率与质量……同时,“不见面服务”还建立健全了评价机制,让服务对象对服务质量进行监督,倒逼着服务部门不断改善服务态度、提升服务质量。

社会在发展,各种政务服务当然要与与时俱进、不断创新。“不见面服务”因战疫已然不断完善并发扬光大,疫情终会过去,但给人们带来方便、快捷、高效的“不见面服务”,疫情后理应走得更远。为此,推进“智慧”城市建设,为“不见面服务”夯基固本,只能加强不能削弱;总结疫情中“不见面服务”的经验,不断拓展“不见面服务”的范围,广泛创新“不见面服务”的方法,必须紧而又紧。

把城市建设管理当成工笔画来精细打磨

徐剑锋

加快滨江ECD(油罐生态文化中心)建设,实施外环北路、迎宾大道、中山大道三条道路西延伸段建设,推进苏宁广场、弘阳广场等大型体验式购物中心建设,继续稳步推进棚户区改造……记者从4月9日召开的全市住房城乡建设工作会议上获悉,今年全市住房城乡建设各项工作将再上新台阶。(《安庆晚报》4月10日)

说到这几年的城市建设,安庆可谓大手笔、大力度、大印象,道路交通更畅了,城市功能更强了,市容市貌更美了,成绩是有目共睹的。

城市,是人的城市,安庆城的规划、建设和管理,出发点和落脚点就是要让人们生活更幸

福。对每一个安庆人来讲,都希望城市建得更美一些、品位更高一些、管得更好一些,把城市建设管理当成工笔画来精细打磨。

一个城市的魅力在于特色的彰显,竞争力在于功能内涵的提升。于安庆而言,要确立民生城建导向,树立百年经典意识,立足特有的资源优势、社会发展趋势和人文历史,围绕城市地标、特色街区、都市商圈打造,补齐路灯、绿化带、管网等基础设施短板,干一项工程、留一个亮点、添一个精品,真正使安庆大起来、高起来、绿起来、亮起来、美起来,成为一座精致耐看的枢纽门户城市。

城市三分靠建、七分靠管,要按照“细管”“众管”“智管”的要求,注重运用“互联网+”手段,扩大智慧城管、智慧交通等实践应用,在细节上下功夫,于细微处大提升,切实做到全覆

盖、无缝隙、精细化。实践反复证明,只要引导有方、监管有力、执法有据,城市管理中的痼疾并非不可治愈,关键在于能不能下定决心、敢不敢动真碰硬。

体制机制创新,是城市建设管理的重要支撑和保障。一方面要树牢经营城市理念,着眼盘活存量、整合资源,坚持用全世界、全中国、全社会的钱建设安庆、发展安庆;另一方面要树牢共建共享理念,把市民动员好、组织好,全民参与、全社会出力,为城市颜值提升贡献智慧和力量。

城市建设管理,要从更多人的需求和发展出发,这在安庆已经形成强烈共识。只要我们把城市里的边边角角都当作工笔画一样精心修饰、精雕细琢,一件接着一件办,一年接着一年干,一锤接着一锤敲,就一定建成一个让居者自豪、来者依恋的幸福家园。

