

莫让制度成了冷漠服务的挡箭牌

今日头一评
京晚时评投稿
E-mail:jingwanshiping@163.com

10月15日,有读者向南农网络问政(网络问政县市行)爆料称,广东高州市一老人由于中风无法行动,他儿子代到到农信社大路坡分社取钱,信用社说身份证不对,令其到村镇开证明。证明拿来了,信用社又说老人亲自来,家属就将病重的老人拉到信用社,可是工作人员还是不给。僵持之下,老人死了。(10月17日《南方农村报》)

“急病患者到银行取钱”的悲剧戏码再度上演——继西安“绑架上的改银行卡密码”事件之后,高州市“病重老人亲自取钱,后者僵持中猝死”已成续集。同样的情节,相似的过程,相同的借口,“银行没错”的开脱之下,有最为刚性的制度作为挡箭牌。于是乎,制度俨然成了百试不爽的“临时工”。

制度是个好东西,但制度似乎又是个坏东西。好就好在他可以限制权力,保护最基本的权利。比如存折主人才有权力提取、修改密码。还比如身份证姓名不一致必须要有身

份证发放机构出具证明。这些作为基本的程序把关,能够实现对合法权利的保护,使银行资金更加安全。坏就坏在其可能成为合法性伤害的理由,以及为冷漠服务提供土壤。

郑州市惠济区长兴路辖区的准妈妈张女士于今年3月怀上头胎,并按医院指导从6月份份开始办理“婚育情况证明”和“准生证”。4个月下来,她往社区跑了近20趟,事情在争吵中一点一点推进,但至今,证明还是没有开出来。但经过媒体的曝光之后,事态立即出现了转机,“亲自送上门来”也有望实现。从连跑4个月办不下来,再到办好送上门来,同样的制度执行却是迥然各异的结果,究竟是制度有问题还是态度有问题?

表面上是态度的问题,其实骨子里还是制度的问题。假若换一个对象,来取钱的不是普通的用户,而是一个VIP用户,或者有权有势,有权有地位者,其仍然会如此“原则”吗?答案不言而喻。恐怕那钱早就已经奉送上手,至于签字也是三天两头地跑,见不到人坐下等也无所所谓。何以如此?利益所致,不搞好服务有风险,于是应急有了,特殊通道也有了。

快速通道也是一种制度,只是对谁不对谁有所侧重。这意味着,在

提供优质服务上,银行内部是有一套有规可循的制度,只不过不轻易使用罢了。在西安“绑架上的改银行卡密码”事件之后,相关方面认为“银行可以提供上门服务”,为什么能提供、该提供的“上门服务”未能提供,本质上还是制度问题。

解决之道,就得为“不上门服务”又能怎样找到一个答案。如何让服务围绕权利开展,如何让权利发挥作用,也是当前无以回避的现实所在。一个真正开放而规范的市场,一个良性而充满竞争的,就必须让“用脚投票”的权利得到发挥,让个体的选择能够发挥倒逼作用。这就要求必须实现行业的开放,引入和激活竞争机制,让生存的压力去促进服务意识和能力的提高,让制度建设真正回归于对权利的尊重。另一方面就是要加强对行业作风的整肃,对于“不上门服务又能怎样”要露头便打。而对于银行来说,不是用“制度使然”和“本身没错”来开脱,还应进行作风反思。

退一步说,任凭“绑架上的改银行卡密码”之类的事情不断出现,这样的制度本身就不是一种好制度,让恶劣的态度有“银行没错”的理由,这更是一种制度之恶。态度的向好必须让制度向善,并实现制度的真正构建。

堂吉伟德

“捐款若不当使用须全退”需要追讨机制支撑

今年四川雅安地震发生后,港府通过赈灾基金拨款1亿港元给四川省政府赈灾,10月16日有议员要求交代拨款的使用和监察情况。政务司司长林郑月娥表示,港府不时透过驻成都经济贸易办事处了解捐款使用情况,已要求四川省政府完成有关工作后,提交拨款用途评估报告,但没有设定期限。林郑月娥重申,如证实有任何不当使用拨款的情况,相关款项均须全数退还赈灾基金。

(10月17日《南方都市报》)

公开喊出“捐款若不当使用须全退”,这恐怕是媒体公开报道的第一例。港府为何如此重视此笔捐款?原来,今年4月,少数港人以“内地善款缺乏监督”为由,在雅安地震灾民亟待援手时,发起所谓“抗捐运动”,港府最终力排众议,给雅安赈灾拨款1亿港元。为对港人的捐款负责,为消除市民的“善款被挪用”担忧,港府不时地了解捐款使用情况,以尊重捐赠人“用好每一分钱”的意愿。

在我看来,每一笔捐款都需要喊出“若不当使用须全退”。善款必须专款专用,这是强调了无数遍的慈善原则,专款专用才能尊重捐赠人意愿,才能把每一分钱用到看得见的地方,也才能重燃慈善事业的公信力。然而,内地时常爆出捐款被私吞、被挪用的现象,“郭美美事件”、“8000多万元汶川地震捐款被挪用”等多起事件,让人们原本滚烫的慈善之心,一再被泼了冷

水。所以,加强赈灾款项的监察和管理,提高赈灾运用的透明度,确保善款能用得其所的呼声不绝。

打造透明慈善,实现阳光捐赠,让爱心以看得见的方式实现,这是政府及慈善机构要做的事。而每一个善款捐赠者或单位,都有理由像港府那样,喊出“捐款若不当使用须全退”,以此倒逼捐款管理部门或机构不再、不能、不敢背信弃义,挪用那一笔笔充满关爱与温情的捐款。

以往,即便有捐款“不当使用”,捐款管理部门或机构也容易寻找到冠冕堂皇的借口,含糊糊糊地应付舆论,为自己开脱罪责。要让“捐款若不当使用须全退”落到实处,就需要有关部门以规章制度形式,明文确定捐款“不当使用”的每一种情形,便于捐款者追回捐款有法可依。要让公众能够喊出“捐款若不当使用须全退”,还需建立捐款追讨机制,在要求所有善款都应交代去向的同时,对那些去向不明的捐款,政府应对捐款人无偿提供司法协助,协助捐款人追讨,并对捐赠丑闻的相关人员予以法律制裁。

笔者希望内地各地方政府也向港府学习,做好公众捐款的跟进和监督工作,替捐款者把好善款使用关,为增加慈善事业的透明度努一把力、尽一点责,不再让慈善人士失去信心。要知道,比灾难更可怕的“灾难”,是人们对受灾人群失去一份社会责任,失去一颗博爱的心。

何勇海

民众何时不再“办证难”

孩子还没出生,郑州市惠济区长兴路辖区的准妈妈张女士已经感觉“操碎了心”。她于今年3月怀上头胎,并按医院指导从6月份份开始办理“婚育情况证明”和“准生证”。4个月下来,她往社区跑了近20趟,事情在争吵中一点一点推进,但至今,证明还是没有开出来。

(据10月16日《河南商报》)

河北武邑县的小周为办护照,从北京到老家往返六次,跑了三千公里才办好。江苏小狄为办营业执照,来回跑了十一趟,拖了三个月。郑州市张女士为了办“婚育情况证明”和“准生证”,挺着大肚子跑了近20趟,耗费4个月都没办下来。诸如此类的“办证难”问题,几乎每天都在全国各地上演着,民众也抱怨了无数次,媒体亦不断曝光批评,政府亦时常清理整顿,可为啥至今都未能彻底改变?

从媒体近期曝光的几件“办证难”事件看,主要问题集中在相关办事机构工作拖沓、习惯踢皮球、手续繁杂、故意刁难等等,以至民众为办证件来回奔波,疲惫不堪,既浪费时间和资源,也增添了民众对政府部门的怨气。对政府部门来讲,可能只是简单的小事情,但对民众而言,就是大麻烦了,会耽误很多事,必须加以重视。

民众“办证难”是老问题,政府长期未能解决这个痼疾,则说明行政管理存在许多弊病,需要采取综合措施予以整治,将“办证难”的问题扼杀在摇篮里。目前政府行政办事流程过于繁琐,条条框框太多,每个层级或部门,都有权随意增加办事规定和手续。致使表面上看是在按章办事,实际上则是有意无意设置障碍。

事实上,无论是媒体曝光也罢,

还是民众自我体验的也好,“办证难”也是因人而异,这也是公开的“潜规则”了。对于无权无势无关系的普通人而言,有时候就犹如登天一般,而对于权贵来讲,则根本不需耗费太多精力和时间。显然,这其中就是利益在作祟,操作空间很大,拿钱办证的丑闻屡屡发生,办证人员可以借机生财,亦养活一批依靠代办证而存的食利者,民众则是最大的受害者。

因此,基于种种因素考量,政府亟须尽快转型,打造紧贴地气的服务型政府,简化办事流程,取消不必要的环节,将行政工作细化、透明化、公开化,禁止随意增加规定和手续,让民众一目了然,知晓办事办证需要哪些手续和资料,从而压缩可操作空间。如此,即可将“办证难”的问题解决掉,让民众摆脱困扰,亦可提高社会整体效率。

江德斌



漫画 阎汝明

盯着“单双号”,不如盯着“高排量”

根据北京市委常委会10月16日通过的《北京市空气重污染应急预案》,当发布空气污染红色预警时,机动车将实施单双号限行措施,包括各级党政机关的公务用车。

(10月17日《中国新闻网》)

在大气污染严重的时候,实施“单双号限行”的思路是正确的。但是,这样的制度却也有漏洞。豪车众多、公车众多,这些车辆里都有“单双号”,如果不将限行具体到人头,恐怕这样的制度也仅仅对普通车主有点意思,公车豪车减少不了出行频率。

我们首先来说说公车。现在公车众多,即使有的车辆因为“单双号”的原因停驶了,但是单位出车总量并不会减少。无论是乘坐单号码的车还是乘坐双号码的车,领导干部总要出门办公。这样看来,汽车的出行总里程基本上是没有减少的,消耗的燃料也不会减少,自然对空气的污染也不会减少。无非是其他车辆停驶了,没有停驶的车辆“连轴转”一下而已。所以,对公务机关实施“单双号限行”,不如直接规定雾霾天气官员出行选择公共交通。

其次,我们再来看看“单双号限行”对于富豪来说有无意义。企业老

总、老板这样的富人,自己都不是只有一辆车,家庭的车辆更多。他们的车子中肯定有单号码也有双号码,这“单双号限行”丝毫没有减少他们的出车频率,大不了双日期的时候开双号码车,单日子的时候开单号码的车子就是喽。要知道的是,富人的豪车都是大排量的车子,对空气的污染会更严重。面对这些,这“单双号限行”是不是也没有多少意义?

顺着这样的思路走下来,其实“单双号限行”也仅仅对于普通车主有意义,因为他们和他们的家庭只有一部车子,这个车子的号码也是别无选择的,要么是单号码,要么是双号码。

当空气污染的时候,实施“单双号限行”是有作用的。但是,面对这样的漏洞,需要加上一个特别的实施细则:一者,对于公务用车可以具体到单位公车使用总里程,当然,这样监督的难度就会大些,那也不妨规定雾霾天气公务出行以乘坐公共交通工具或者使用低碳自行车为主。二者,实施“单双号限行”,可以再加上“高排量车限行”,两者结合,才会对空气质量的改善起到更明显的作用,因为高排量车子的尾气更厉害。

郭元鹏

“葫芦爹”事件:没调查还是没进展?

再度联手网拍新片,签约新电影公司做挂名老板。近段时间,张艺谋可谓是春风得意,与之相对的是,5个多月前闹得沸沸扬扬的超生事件以及“葫芦爹”的称号似乎已被人渐渐遗忘。昨日,现代快报记者联系到了无锡市计生委,相关负责人表示张艺谋超生事件仍“没进展”,而该负责人在5个多月前就是这么回答的。

(10月17日《现代快报》)

超生或者非超生,该不该或者该缴多少社会抚养费——这些问题,因为地方计生部门的“羞而不语”,严肃的公共议题继而成为流言四起的花边话题。侯忽将近半年时间,地方计生委回应的最大进展莫过于从“了解情况”到“介入调查”,

相关负责人始终表示没有实质性进展。一句轻飘飘的“没进展”,忽悠了好几个月。

大道不畅,小道必猖。一起含混暧昧的公共事件,事关公众人物的清誉,事关公权作为的清白,迟迟不予回应,甚至王顾左右而言他,加上令人浮想联翩的“憋着点”的“友情提醒”,不过再次契合了传播学者克罗斯曾提出过的“谣言公式”:谣言=事件的重要性×事件的模糊性×公众批判能力。这也无怪乎数月来,坊间各式说法甚嚣尘上。

当然,即便果真是穷尽一切努力之后而“没进展”,也该给公众交代清楚:努力几何、困局何在、如何破局?总不能把“没进展”这个秃头秃脑的结果,当做合情合理的理由。

面对类似“正在调查”而最终沦为挤牙膏式的公共事件,真要破解“最后一公里”障碍,恐怕不能仅仅靠媒体增加监督喇叭的分贝,最重要的还是制度须给出明确的时间表。舆情事件发生后,当事部门该“分几步走”,地方政府如何及时跟进、主管部门如何密切关注,不能总是依赖于“领导重视”或官德自觉。这倒不妨学学一些“超级中学”的时间安排表,精确到每一分每一秒——尤其是在回应民意之上,早中晚、天月年,都该有具体的规范与维度。至于那些胆敢以“没进展”糊弄舆论监督的部门或人员,算不算另一种“门难进、脸难看、事难办”?但愿“葫芦爹”事件,仅仅是一场回应技术上的乌龙而已。

邓海建