



“办不成事”反映窗口应是政务服务“标配”



1月13日清晨，北国春城雪花轻舞。当日不到7时，吉林省长春市公安局交通警察支队南关大队车宣科民警郎海琪就来到路面指挥交通、疏导车流，执行二级雪天勤务。送走“交通早高峰”，她匆匆赶回单位服务大厅，戴好“窗口服务值日警官”的红色袖标，端坐在1号窗口前，窗口上赫然标识着几个大字：“办不成事”反映窗口。(1月31日《工人日报》)

“这个窗口的核心职能，就是帮助前来办理业务的群众解决各种疑难问题，努力使那些因诉求特殊、政策变化等原因‘不好办’‘办不成’的事‘办得成’‘办得好’。”郎海琪告诉记者，去年8月，长春市公安局开展“创人

民满意公安”活动，南关交警队聚焦群众“急难愁盼”之事，率先设置了“办不成事”反映窗口，并迅速在全市交警系统得到推广。

“办不成事”反映窗口显然是政务服务改革进一步深化之下，推出的又一个“主动服务”的务实之举。应该说，在普遍推行“最多跑一次”改革后，机关部门服务水平、办事效率都大大提高，尤其是由于“一窗办多事”，群众不必再一个个窗口去排队，省去了大量时间精力的成本。但遇上“办不成事”，却不知又该到哪个窗口，因此不免茫然失落。开设“办不成事”反映窗口，于办事群众，是如此的贴心。

“办不成事”反映窗口让担心“办不成事”的群众吃下了“定心丸”。实际上，“办不成事”反映窗口已经在多地出现。根据新规

定，办事群众遇到线上或线下提交办事申请后，未能实现成功受理、成功审批或群众多次来大厅未能解决问题等情况，均可到“办不成事”反映窗口提交诉求。这样，“办不成事”并非从此无人理睬，也有了一个受理的专窗负责到底，从而切实解决了以后再往返跑的折腾。

“办不成事”反映窗口不仅方便群众办事，也将促进窗口工作人员提升服务态度，倒逼他们提升业务能力，去努力为群众办成事。也因此，这将促使政务服务改革进一步进入良性循环。群众因此有了更多的幸福感和获得感，而政务服务水平的提高，既有了更多的压力，也有了更大的动力。也因此，“办不成事”反映窗口应该普遍推广，成为政务服务大厅的“标配”。
钱凤伟

市场星报

出版单位 安徽市场星报社
地址 合肥市黄山路599号
时代数码港24楼



新闻热线 62620110
广告垂询 62815807
发行热线 62813115
总编办 62636366
采编中心 62623752
新闻传真 62615582



市场星报电子版
www.scxb.com.cn
安徽财经网
www.ahcaijing.com
Email: admin@scxb.com.cn



零售价 1元/份
全年定价 240元
法律顾问 安徽美林律师事务所
杨静 律师
承印单位 新安传媒有限公司
印务公司
地址 合肥市望江西路505号
电话 0551-65333666

星报传媒 全媒体矩阵



市场星报官方微信



《安徽画报》微信



掌中安徽APP



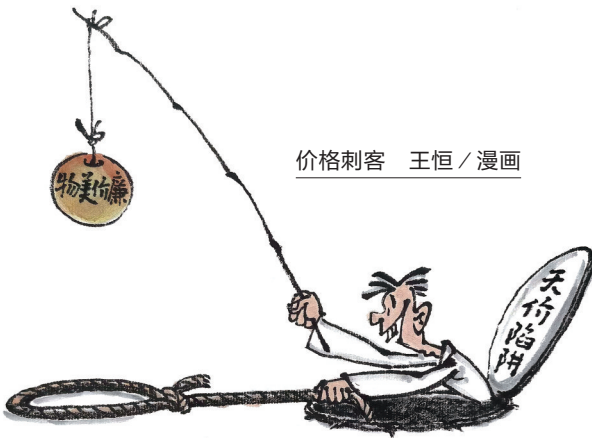
市场星报官方微博



防治“价格刺客”，还须监管套牢维权“铠甲”

1月30日，中消协联合人民网舆情数据中心，共同梳理发布了“2022年十大消费维权舆情热点”。记者注意到，“价格刺客”有违明码标价诚信原则位居“2022年十大消费维权舆情热点”的榜首。舆论呼吁，各地监管部门应当严格执法，把此规定真正落到实处，杜绝各类变相价格欺诈的“套路”，让消费者能够明明白白消费。(1月31日《北京青年报》)

2022年入夏，“雪糕刺客”一词走热。消费者用其来形容一些高价雪糕平时“藏”在冰柜里，待结账时才发现其价格高得出预期，感觉被“宰了一刀”。此后在社交平台，相继出现了“水果刺客”“文具刺客”等热词，均反映出消费者对一些价格虚高的“普通商品”的讽刺，也显示出消费者对现实生活中存在未明码标价、计量单位不统一、价签不规范等问题侵犯消费者权益的不满情绪。以至于“价格刺客”因有违明码标价诚信原则，位居“2022年十大消费维权舆情热点”的榜首。



价格刺客 王恒/漫画

不可否认，按照《价格法》的相关规定，一些充分竞争的服务行业，经营者在遵守明码标价的前提下，有权按照市场供求自主定价。但有权自主定价，并不等于可以漫天要价，更不能让“价格刺客”暗里藏刀。“价格刺客”已经“刺伤”了消费者。

目前服务行业的这种“价格刺客”乱象之所以存在，一方面，是一些商家对相关法规存在认识盲区，没有正确认识其作为经营者的义务；另一方面，一些消费者对这些行为的违法性，缺乏认识而极少提出异议，在一定程度上助长了“价格刺客”乱象的发生。

可见，防治“价格刺客”，还须监管套牢维权“铠甲”。首先，价格主管部门要提高《餐饮业经营管理办法》的执行力，明确规定餐饮企业必须明码标价，不能采取暗收餐具费等乱收费方式，转嫁经营成本。同时，要建立健全商品和服务价格监管机制，完善价格监督检查制度，坚决查处各种乱涨价、乱收费、变相涨价、价格欺诈等价格违法行为。
汪昌莲



别让养老金认证跑不过谣言

记者从人力资源和社会保障部获悉，目前，各地正在有序开展2023年领取养老保险待遇资格认证工作。与往年一样，参保人员可在上次认证后的12个自然月内任意选择时间进行认证。(1月31日新华网)

最近，网络上流传“2023年养老金认证时间提前，退休人员必须在1月份完成待遇资格认证，否则养老金将会停发”等说法，引起部分网友担忧。对此，人社部通过微信公众号紧急辟谣：“认证在12个自然月内进行一次即可，不需要赶在一个集中的时段进行。”

目前，领取养老金资格认证的方式主要有三种：一是人脸识别认证，老年人可以通过国家社会保险公共服务平台网站或“掌上12333”等官方手机应用，进行人脸识别认证；二是大数据比对，社保经办机构通过与公安、民政、卫生健康等部门实现数据共享，不需要本人进行任何操作，即可完成认证；三是社会化服务认证，高龄老人和行动不便的特殊群体可以提出上门认证申请，社保经办机构会提供上门服务。

应该说，现在领取养老金资格认证已经很人性化，切实做到了“寓认证于服务、寓认证于无形”。在这种情况下，为何依然出现“1月份不认证停发养老金”的谣言，值得深思。这说明优化养老金认证工作在一定程度上仍停留在“供给侧”，没有有效对接“需求侧”。相关部门已经“过河”，一些老年人还在“摸石头”。这种信息不对称，给了谣言滋生蔓延的土壤。

对此，有关部门一方面要加强宣传，让广大老年人充分了解领取养老金资格认证政策，因人制宜选择适合自己的认证方式，消除“不认证就停发”的焦虑。同时，加快推进大数据比对认证，真正实现“数据多跑路，群众少跑腿”，尽量减少对老年人的打扰。此外，严厉打击涉老欺诈行为，一些不法分子故意散播“不认证就停发养老金”的谣言，是为了以此为幌子推送虚假网站，诱导老年人填写身份证、银行卡等信息并从中牟利。有关部门不妨顺藤摸瓜，揪出背后试图浑水摸鱼的骗子，从而净化网络秩序，维护老年人权益。
张涛



认清自己是最高明的活法

一路走来，我们会遇到形形色色的人，看到各式各样的行为，若是只关注别人，很快就会眼花缭乱，困顿迷惑。而能透过现象看到本质，通过他人，看清自己，才是一个人最了不起的能力。不轻易评价他人的言行，不随便猜测别人的动机，观察自己的起心动念，以善良之心待人，以宽容之心看事，才是为人处世最了不起的能力。愚者总是关注他人，智者懂得认清自己。
@新华社



解决烦恼的5种人生智慧

1. 培养成长型思维。不妨把磨难视为历练，把挫折视为考验。2. 辩证地看待问题。面对人生的得失起落，内心波澜不惊、安稳平和。3. 懂得转弯。遇到烦恼事时，不妨让心态转个弯，在其中找到生机和乐趣，你就能欣赏到不一样的风景。4. 给生活做减法。做减法是一种生活的智慧，也是一种可贵的能力。5. 懂得转换位置。如果陷入僵局，不妨转变你的位置，站在对方的角度去考虑，很多问题就能迎刃而解。
@人民日报