

# 制度创新,打开数字赋能治理空间

■ 张永生

## 海南观察

“解决问题不仅速度快,而且质量高!”据统计,开通两年来,海南网上督查室共接到网民的有效问题线索2043条,已办结1766条,解决了一大批影响企业生产、群众生活的“疑难杂症”。网上督查室建设创新经验获得了国务院肯定并向全国推广。(3月29日《海南日报》)

社会治理与时俱进俱进。插上“互联网+”之翼,通过数据集聚、融通、应用推动服务提速、提质、提效,是政务信息化建设的“必修课”。但现实中,各自搭台、分头唱戏、互不开放,一直是政务信息化的老症结。督查也因或多或少的存在类似现象而影响了效率。海

南勇于“第一个吃螃蟹”,通过大数据和人工智能技术赋能、加持,整合从省到乡镇的信息资源,纵向贯通、左右联通,创造性地建起全省督查“一张网”,实现了“多督合一”,为全国其他地方提供了有益借鉴。

建立网上督查室,架起督查为民的网络“连心桥”,不仅能够有效打通政策落实“中梗阻”,提升群众、企业办事便利度,也有利于减少重复督查、多头督查问题,让基层腾出更多时间、精力,为群众排忧解难,为企业服务纾困,推动营商环境不断改善。从实际效果看,海南网上督查室确实体现了快捷高效的特征。受益群众、企业对其点赞有加,就是生动的注脚。

任何创新都离不开观念更新。网上督查室建设作为一项制度创新,同样也

得益于观念“转型升级”。总结起来,主要有两点:一方面,树立系统观念,坚持将全省作为一个大城市大景区来统一规划、建设和管理,全力推动信息资源跨层级、跨地区、跨部门、跨业务互联互通、协同共享,从而避免出现“信息孤岛”。另一方面,坚持问题导向,“一竿子插到底”,瞄准群众和企业“急难愁盼”的问题,及时通“堵点”、破“难点”、消“痛点”,确保事事有回音、件件有着落,从而防止“剃头挑子一头热”。如果说前者适应了数字网络扁平化的特性,那么,后者则契合了数字网络互动性的要求。既齐上“云端”,又接足“底气”,既能网上“听”,又能督促线下办,真正打通了制度机制“任督”二脉,治理效果也就水到渠成。

成绩斐然,是鼓励,也是鞭策。随着“智慧海南”建设步伐加快,5G建设

快速铺展,新一代技术场景广泛应用,人们在“云”上反映诉求的情况将会日益增多,相关事项处理涉及的部门也会日渐增多;同时,自由贸易港政策红利加速释放,将会吸引更多企业前来海南创新、创业,将会催生更多新业态、新模式,这都给网上政务服务带来了新的考验。但“万变不离其宗”,满足群众和企业的多样化需求,关键的一条就在于,紧紧抓住制度创新这个“牛鼻子”,继续强化系统观念、破除各种壁垒,注重问题导向、解决实际问题,让网络渠道更加通畅、功能不断放大。

改善服务没有止境,政务“登云而上”还需接力。以新应新,以变应变,推动数字技术不断转化为治理效能,群众和企业将能享受更多治理红利,拥有更多获得感。

## 时事面面观

### 真名牌 假吊牌

标称含绒量为90%的儿童羽绒服,实际测试只有3.3%;一条围巾吊牌上显示是96%的羊毛,实测下来一根羊毛都没有……日前,江苏省市场监督管理局对羽绒服等冬令用品进行监督抽查,结果显示,350批次商品中有43批次不合格,不合格率12.3%。其中包括多家知名品牌,如雪中飞牌、戎美牌、爱狼仕牌、冰洁牌等。(据3月29日“央视新闻”)

### 吊牌造假涉嫌欺诈

■ 史奉楚

如果不是监管部门进行抽查,恐怕绝大多数消费者还被蒙在鼓里,以为自己购买的名牌产品名副其实,物美价廉。

对一般消费者来说,购买服装时通常既要看品牌,也要看吊牌。消费者将品牌作为产品质量的保证,将吊牌作为了解商品成分的重要凭据,愿意为名牌产品支付更高价格,因为名牌产品信誉度更高,质量更有保证,正所谓“一分钱价一分货”。

而事实上,经过监管部门抽检,原来吊牌的标示并不可信,甚至吊牌标示与产品实际成分相差甚远。可以说,这既是对消费者权益的漠视,也是对诚实信用和法律规则的挑战。要知道,服装产品的成分直接决定其成本、质量、价格,以次充好、以假充真已经涉嫌欺诈消费者。

根据消费者权益保护法,经营者有欺诈行为,将承担退一赔三的赔偿责任。情节严重的,吊销营业执照。而根据刑法,生产者、销售者在产品中掺杂、掺假,以假充真,以次充好或者以不合格产品冒充合格产品,最高可处十五年有期徒刑或者无期徒刑。惩戒不可谓不严厉。一些商家之所以胆敢以身试法,一方面在于服装属于大众化产品,但识别门槛较高,一般消费者并不具备识别能力。另一方面,普通消费者即便发现被骗,也未必会费心费力去维权。

真品牌、假商品现象让人防不胜防。对此,监管部门当主动作为,积极查处违规行为并严肃惩处无良商家,让其得不偿失,方能让其回归正道,让消费者能够放心消费。

### “一根羊毛都没有”不是笑话

■ 李小小

“天下无假”是每一位消费者的共同愿望。“一根羊毛都没有”的制假售假行为,不仅侵害广大消费者的合法权益,也扰乱市场正常秩序。如果没有媒体的及时曝光,不知道还有多少人被蒙在鼓里。可见,打击制假售假的欺诈行为,很有必要。

对公众来说,要想辨别一件产品质量的好坏,往往会参考产品上的吊牌,根据上面标识的组成成分进行判断。但是,如果吊牌存在制假,公众难以发觉,维权就会陷入困境。这也是商家为什么在吊牌上标注含有96%羊毛,实际却一根羊毛都没有的“底气”所在。显然,发现这些假冒

伪劣产品,不能依靠公众自身提高识别能力,而需要监管部门守土尽责。

对监管部门而言,一方面要加大对制假售假乱象的惩处力度,针对新闻提到的“一根羊毛都没有”的乱象,按照相关法律法规进行严惩;另一方面要加强常态化监督,做好产品的抽样检查工作,并将检查结果进行公布,让消费者“心中有数”,保持较高警惕性,从而倒逼企业养成守法意识。

“一根羊毛都没有”不是笑话。每一家企业都应该扣心自问,时刻提醒自己,企业的责任与底线到底是什么。倘若只图利益最大化,而漠视消费者的合法利益,这样的企业一定难以长远,只会被消费者抛弃。

本版言论只代表作者个人观点 投稿邮箱:hnrpl@163.com

# 民生实事不能停在纸面

■ 张建

## 新华时评

近日,吉林省长春市南关区新兴学校教育用地长时间“规而不建”问题被曝光。南关区教育局表示,今年年内将尽快开工,但依旧没有公布具体时间。

据了解,2018年南关区政府工作报告就提出新兴学校等工程启动建设,2019年还列入民生实事,但至今这所学校的用地一直在空置,荒草丛生。近年来百姓已经通过多种渠道向政府反映这所学校建设缓慢的问题,虽然多次得到南关区回复,但目前学校建设仍没有实质性进展。办好义务教育是地方政府的职责所在,更是重要的民生实事,不能止于规划、停在纸面。

近年来,一些地方大兴土木,高楼大厦鳞次栉比,但学校、医院等配套设施却“龟速”前行,给百姓生活造成极大不便。追本溯源,不排除是一些地方对教育等花钱却不能马上带来政绩的民生实事,能拖则拖、能缓则缓。

面对群众的呼吁和舆论压力,“不说在建,也不说啥时候建成”成为很多地方政府惯用的搪塞手段。群众反映的问题长期得不到解决,小了说是失职懒政,大了讲是损害党和政府形象。

而且,《中华人民共和国义务教育法》第十五条明确规定,县级以上地方人民政府根据本行政区域内居住的适龄儿童、少年的数量和分布状况等因素,按照国家有关规定,制定、调整学校设置规划。新建居民区需要设置学校的,应当与居民区的建设同步进行。

地方政府要切实履职尽责,解决百姓的所思所盼。一句话,千难万难,只要把人民放在心上就不难。要在新城区建设中,同步推进学校等配套设施建设,杜绝楼盘建完了,教育用地还空着的情况发生。

有关部门和方面也要行动起来,对学校“规而不建”等问题进行清理整顿,对百姓反映强烈的问题挂牌督办,对典型问题问责追責。

(据新华社长春3月29日电)



### 食品“打假”不手软

新华社报道,自去年10月至今,辽宁查办农村假冒伪劣食品案件490件,查扣违法食品1.84吨。这表明,农村食品安全问题不容乐观,亟待加大治理力度。

毋庸讳言,相对城市来说,农村一直是食品安全监管相对薄弱的地区。农村人口分布分散,消费者辨别能力差、消费水平低、维权意识弱,给不法商家钻了空子,也给市场监管带来挑战。一些不法商家把农

村当成假冒伪劣产品倾销地,“傍名牌”是其常见手段。比如,“康师傅”成“康师傅”,“奥利奥”成“粤利粤”,“六个核桃”成“大个核桃”,“娃哈哈”成“娃哈哈”……形形色色的山寨食品改头换面、鱼目混珠,最终伤害的是消费者和正当经营的市场主体。

农村食品监管亟须补短板、强弱项。加强源头治理,推动关口前移,才能守住食品安全底线,让群众吃得放心。(图/朱慧卿 文/韩慧)

## 专题

# “火焰蓝”守护椰乡静好

——文昌消防助力海南自贸港和文昌国际航天城建设



文昌消防在一线成立重大安保党员突击队。(文昌消防供图)



渔船火灾扑救掠影。(文昌消防供图)

哪有什么岁月静好,不过是有人替我们负重前行。例如一场火灾,不仅会造成群众财产损失,更会引发安全问题。所以每次发生火灾后,总有一群逆行者,他们灭火救援,他们出手救助,他们临危不惧,为挽救群众的生命财产,甚至不惜献出自己宝贵的生命……他们,便是被人们亲切地称为“蓝朋友”的消防指战员。

在美丽的航天之城文昌,也有这么一支队伍——文昌市消防救援支队(以下简称“文昌消防”),他们在省消防救援总队党委和文昌市委、市政府的坚强领导下,全面贯彻新发展理念,坚持“两个至上”,维护“两个稳定”,围绕中心、服务大局,既当好消防安全的“守护者”,又当好重大项目建设的“服务员”,同时争当文昌环境卫生整治、文明城市创建以及各类应急救援的“先锋队”,为高质量建设海南自贸港和文昌国际航天城保驾护航。

### 对党忠诚 服务大局听指挥

“爸、妈、老婆,今年春节任务重,我不回家了,你们保重身体……”这是文昌消防火场文书任荣飞春节前通过视频跟家人说的一番话,从事消防工作7个年头,这样的场景重复出现过8次。

百姓过节,消防过关。为守护万家平安,忠于党和人民托付的职责使命,每逢春节假日,无数消防队员都和任荣飞一样,在岗位上坚守。

为建设一支有灵魂、有文化、有强大战斗力、有强大执行力、有强大生命力的队伍,文昌消防始终坚持党对一切工作的领导,旗帜鲜明讲政治,建立了“党日+党课+N”等常态化工作机制,创办《消防站的那些事》和《我们的航天消防》“一报一刊”,开设“小广播”,开办指战员夜校,扎实开展党史学习教育和“不忘初心、牢记使命”主题教育活动,激发正能量,弘扬主旋律。

值得一提的是,在疫情防控 and 每次执行火箭发射安保任务中,文昌消防还专门成立党员突击队,以党建引领,奔赴在最困难、人民群众最需要的地方,让党旗在一线高高飘扬。

### 纪律严明 不断提升战斗力

从橄榄绿到火焰蓝,文昌消防指战员无论是老将还是新兵,个个精神抖擞。“这是一支纪律严明的队伍,必须保持良好的精神风貌,不断提升队伍战斗力。”文昌市消防救援支队党委书记、政治委员符居元表示。

聚焦练兵备战,文昌消防研究制定了全员岗位大练兵7条措施,组建练兵比武集训队。消防救援站坚持每天2小时体能训练,机关干部带头每周开展2个半天体能和装备熟悉训练,每月开展考核。

严格的训练,成效显著。据统计,全体基层指战员游泳达标率93%以上,6名消防队员获得国际认证“OW”证书。与此同时,该支队还整合了相关力量,组建了3支抗洪抢险救援突击队,完善水域救援作战编成,提高水域救援能力。

针对防汛转制之后可能出现的问题,文昌消防坚持厚积薄发,重点紧盯关键环节,开启全方位巡检巡查模式,责任到人,问责到位,确保队伍高度安全稳定。

### 赴汤蹈火 枕戈待旦扛使命

“保证完成任务,确保万无一失!”3月12日凌晨,文昌航天发射场执行长征七号改遥二运载火箭发射任务,文昌航天城消防救援站站长张伟甲通宵值守,一刻也不敢懈怠。

服务保障航天城建设和常态化的火箭发射任务,文昌消防科学谋划,积极开展大排查、大整治,对风险点进行巡检巡查,对消火栓进行定点定位,对隐患问题通过文昌市指挥部发通报推动整改,并以点带面,推进各项安保工作落实。

清澜鑫隆码头渔船火灾,文昌消防指战员磨战25小时成功扑救;台风“韦帕”“木恩”等轮番来袭,他们临危不惧,数次圆满完成抗击台风任务;百姓突遇难题,他们第一时间赶赴现场处置……

去年以来,为提高应急处置能力,文昌消防联合航天发射基地开展灭火救援应急演练,联合文昌市应急管理局、林业局、公安局等部门开展全市森林火灾应急救援联合演练,联合多部门开展燃气泄漏事故处置综合应急演练,同时组织开展了紧急泅渡救人、激流环境横渡救人、舟艇搜救3个科目的抗洪抢险救援实战演练等。

### 竭诚为民 真情服务守初心

2020年12月30日,文昌市2021年迎新文艺演出暨2020年文昌市道德模范和第四届“感动文昌”十大人物颁奖典礼举行,文昌市消防救援支队集体获评第四届“感动文昌”十大人物称号,消防队员王在德获“感动文昌”十大人物提名。

“铁律磨精英,水火炼英雄。荣誉实至名归,代表了60万文昌百姓对他们的肯定和嘉许。”为获奖者颁奖的嘉宾动情地说。

为强化服务保障,文昌消防始终坚持有警必出、闻警即动,坚持以人为本、以民为先,勇于承担急难险重的搜救任务,广泛开展走访慰问等各项活动。特别是在春节、中秋、国庆等重大节假日期间,在全力做好消防安全保障的同时,消防战士深入辖区困难群众家庭和敬老院等地开展义务服务,为群众送去党和政府的温暖。

文昌市委、市政府高度重视消防工作和消防队伍建设,将之纳入重要议事日程,在消防经费、消防队站、消防力量、公共消防基础设施建设等方面不断加大投入力度,推动消防救援事业创新发展。

“建设平安消防、健康消防、美丽消防,助力海南自贸港和文昌国际航天城建设,坚守为民初心。”这是文昌消防全体指战员共同心声。