

永远跟着市民的需求走

——为81890成立十五周年而作



张 弓

今天是宁波81890求助服务中心成立15周年纪念日。翻阅他们的总结回顾和媒体报道,与新老主任详细交谈,加上我对81890的长期观察,发现81890十五年的发展轨迹,有一条脉络非常清晰,就是始终跟着市民的需求走。

81890成立于2001年8月。当时的经济社会环境有一些特点。改革开放已经20余年,作为沿海开放城市,宁波的人均GDP达到了2000美元。按照国际惯例,人均GDP超过1000美元,市民的家政服务,如搬家、清洁、家用电器维修、卫生洁具疏通、照顾老人等需求,会显著增长。宁波的国有和集体企业的改革基本完成,出现了大量的下岗工人,他们需要创业和再就业。而此时我们的政府服务,还处于比较被动的状态。虽然“服

务”这个词,已经在政府官员的讲话中出现,但门难进、脸难看、事难办依然十分普遍。当然也有一些市民的生活问题,是政府承担不了的。海曙区委、区政府正是洞察了当时市民需求与政府供给的这一不对应状况,决定成立以满足市民新增需求为宗旨的服务中心,帮助市民解决生活中的一些难题。按照现在的流行说法,这其实就是一次政府服务的供给侧改革。

81890的工作人员在实践中还发现,随着社会发展,市民的需求不断增长和扩展。于是,他们通过调研,拓展服务内容,提升服务质量,尽量满足市民的新需要。

比如在照顾老人时,发觉老人需要的不仅仅是买法烧,他们在居家养老,有三个难题难以解决:一是不安全,特别是突然摔倒,子女不在身边,老伴可能分房睡,有些老人就是因为没有得到及时救助而离开人世;二是不方便,出行、购物,少人陪同,无人代劳;三是不快乐。“三不”之中最大的问题是不安全。81890多方求证,与生产厂商联系,生产了一种特殊的电话。这种电话不用拨号,只要用手或用脚甚或随便怎么把它打翻,让听筒脱离话机,就会向81890发出信号。值班人员接到求救信号,会

按设计的功能,给其子女、亲属、社区直至110发出信号,让老人及时得到救助。这个叫“一键通”的特殊话机,使用10余年,用户已有4万多,总求助量40多万次。

同样令人感动的是专为盲人服务的“81890光明俱乐部”。81890接到市内一家媒体建议:能否为盲人开个电影院。面对这个看似有点离谱的要求,工作人员向高校专家请教并在他们的协助下,居然办起来了。以后还开办了盲人图书馆,组织了一系列面向盲人的文化娱乐活动。3年来,“81890光明俱乐部”开展各类活动137次,服务盲人8800余人次,盲人们对此心存感激。

还有应大龄未婚青年的要求,成立了“鹊桥会”。应市民对家政服务的要求,先后制定了《家庭母婴服务规范》《家庭保洁服务规范》等9项服务标准,其中7项被国家有关部门采纳,成为国家标准。应年轻人对服务手段升级的要求,从电话、短信、微信到手机APP,最近准备推出家电维修APP、保姆介绍APP……

纵观81890的发展史,可以毫不夸张地说,它是应民需而生,应民需而进,应民需而成功,因民需而名扬全国。15年来,服务领域从生活性服务拓展到社会性服务,

服务对象由普通群众拓展到特殊群体,服务深度从共性服务拓展到个性化服务,服务区域从海曙区拓展到宁波全市。15年来,日均受理求助事项从40件增加到3000件,加盟企业从90家增加到835家,参与的志愿者从1000名增加到85万名,服务网站日均点击量从100人次增加到2万余人次。15年来,共为市民解决求助事项930万件,办结率100%,满意率99.87%。如此骄人的成绩单,就是响应市民需求的成果,也是市民生活舒适度上升的过程。

其实,跟着群众的需求走,也不是81890的创造。往大说,共产党的诞生与成功,就是迎合了中国人民翻身解放的需求;改革开放政策的实施,就是迎合了全国人民致富的愿望。某地书记、市长受到民众追捧,就是因为他们在解决群众的困难用心出力;某地市长、书记饱受诟病,就是因为他们在任多年却没有为百姓做过几件像样的事。某项“为民实事”花了钱出了力,却遭受非议,是因为出力花钱办的项目不是民众所需。所以,81890成立15年来的贡献,除了为市民解决了海量级的问题,让市民获得幸福感之外,还为我们党的执政领导机关提供了极其宝贵的执政妙方:跟着人民的需求走,永远不回头。

未判先罚 何以守护“公平正义防线”

张贵峰

2015年4月,湖南辰溪县商人梁材,被检方指控行贿296万元、应予追缴违法所得1309.9万元。但该案法院尚未宣判,梁材的公司就被辰溪县人民法院罚没900万元。此外,另有梁材本人、子女及公司名下的896万元应收账款被冻结、3套房产被查封,价值约3200万元,远超出被指控的违法所得(8月17日《中国青年报》)。

辰溪法院的这种做法,令人备感困惑。依据我国法律,在刑事诉讼过程中,无论是“罚金”还是“没收财产”,都必须以法院的司法判决为前提和依据。合法的刑事执行程序,只能是“先判后罚”,而决不能是“未判先罚”。否则,不仅明显违反和颠倒司法程序,也将颠覆“无罪推定”这一现代法治的刑事诉讼原则,导致事实上的“有罪推定”“先定罪后审判”,而依据我国刑法法,“未经人民法院依法判决,对任何人都不得确定有罪”。

提高全民科学素质 要抓“关键少数”



新华社记者 罗争光

国务院日前印发的《“十三五”国家科技创新规划》中提出,到2020年,我国公民具备科学素质比例,要从2015年的6.2%提升到10%以上。也就是说,届时我国应有10%以上的公民在科学思维、知识、能力方面检测合格。

10%是什么概念?美国在1988年就达到了这一水平。2008年,美国公民具备科学素质的比例已经达到28%,2005年瑞典公民中这一比例就达到了35%。

规划指出,深入实施全民科学素质行动计划纲要,以青少年、农民、城镇劳动者、领导干部和公务员等为重点人群,将领导干部列入提升全民科学素质的重点人群,可谓切中要害,用意深远。“发展好不好,关键看领导;生活富不富,关键看干部。”全民科学素质需要提高,各级领导干部尤其是领导干部中的“关键少数”,更需要尽快率先提高。

“干部没文化,危害格外大。”近些年来,一些大而无当的“高铁鬼城”项目、耗资数亿元的“上山建

除了“未判先罚”,上述案件中,法院在冻结、查封财产方面,也存在程序违法问题。一方面,法院冻结查封的财产数量,明显超出合理限度。另一方面,法院冻结查封财产的范围,也逾越了合理的法律界限,如除了梁材本人,其子女名下的房产也被冻结查封。而依据刑法法,“与案件无关的财物、文件,不得查封、扣押”。

当然,强调辰溪县法院“未判先罚”以及司法程序的不合法性,并不等于说行贿商人就一定无罪无事的。想强调的只是,即便行贿商人确实有罪,相关的司法诉讼也必须严格遵循诉讼程序、恪守“无罪推定”原则。因为,公平正义不仅应该得到实现,而且要以“看得见的方式”得以实现,而“看得见的方式”就是程序正义。

司法是维护社会公平正义的最后一道防线,要提高司法公信力,对于“未判先罚”的程序违法问题,不仅应尽快加以纠正,还应依法追究相关人员的法律责任。



据8月16日《南方都市报》报道:近日,深圳南山与罗湖连续发生养老机构遭到小区居民抵制的事件,一些居民担心养老机构会带来额外车流、人流,以及会影响房产价值。类似事件在全国多地也有发生。有养老机构负责人认为,如果没有规范的解决机制,居民一闹就叫停,不利于更多的社会资本进入。

世上从无长生之药,生老病死自然规律,白发浪潮来势凶猛,养老设施供不应求。

邻避效应连连上演,个中缘由亟需深究。对症下药破解矛盾,多方共赢或为正道。



杨继学 文
刘志永 绘

连续62次考公务员 不应被嘲笑

毛建国

从2008年开始,河南人孙海岩迈上了考公务员的行程。8年间,有过成功,更多的是失败,但他一直没有停止自己的公务员梦。2016年5月20日,孙海岩以笔试第一的成绩入围湖北某市法检部门岗位面试,后通过面试。这是他的第62次公考。孙海岩表示,如果这次考不上,还会继续考(8月17日《南方都市报》)。

连续62次考公务员,孙海岩不算绝无仅有,也算难得一见。且不说花费的大量金钱,就拿时间成本来说,是不是值得,也很难说。可这一切,毕竟是他自己的选择,只要他认为值得就值得。这是一个价值多元的时代,应该尊重不同人的不同职业取向。

我们应该关心的,是这样的职业取向到底是个体的还是集体的。如果整个社会出现这样的职业取向,是可怕的。让人有所遗憾的是,虽然孙海岩属于个别,但当前公务员依然吃香是不争的事实。从整体上讲,公务员会越来越成为一个平常职业,但在当前的

职业选择中,公务员依然有着很大优势。对此,看看每年的报考大军就知道了。

正如人们所认可的,如果一个社会,年轻人多把希望寄托在考公务员当官上,那这个社会很难说完成了转型任务。因此,我们不应该把关注的重点放在个体的选择上,而更应关注公务员为什么吃香,什么时候才能不再吃香。有必要指出,放眼全世界,公务员都是一个相对不错的职业,只是到我们这里,吃得香得有些过分。我们所希望的,也是当前正在推进的,就是不断通过制度建设,让公务员这个职业逐渐平常化。

还应看到,那些有着公务员情结的人未必就是看中灰色收入,为了稳定舒适而来。孙海岩称“公务员是我的信仰”,这不应该被冷嘲热讽。事实上我们也的确看到,在公务员群体中,很多人有着自己的信仰,渴望通过从事公务员职业,为社会多做一些事,实现人生价值。这样的信仰值得尊重,也值得鼓励。而越来越多的青年人有着这样的信仰成为公务员,无疑也是我们所希望的。

重点保护“白领” 本质是保障权利

张海英

16日上午,北京市总工会正式发布《北京市“十三五”时期职工发展规划》,这是全国首个职工“十三五”发展规划。其中,“白领”首次被列为重点保护群体(8月17日《新京报》)。

凡是“首次”——无论是首次出台某项公共政策,还是首次要干的某项涉及公共利益的事儿,都值得赞赏和鼓励。因为“首次”蕴含着探索、开创精神,具有示范、借鉴价值。“白领”首次被列为重点保护群体,尤其值得解读。

所谓“白领”,是指都市里那些受过高等教育、收入较高且工作较为体面的群体。他们虽没有“金领”收入高,但工作环境强于“蓝领”,是一个让人羡慕的群体。长期以来,“白领”群体仅受到舆论关注,而这次,北京市总工会以官方文件形式把“白领”纳入重点保护群体,与农民工等群体享受同等“待遇”。

具体怎么重点保护“白领”呢?有关方面没有详细披露,但北京市总工会发言人表示,工会组织将重点关注他们的职业健康,预防“过劳”与“亚健康”等方面的职业危害,做好办公场所等的装修污染物、电子辐射等有害物质的监测防控。同时还会促进“白领”多参与体育运动、健康检查,建立“职工心灵驿站”等。这种保护无疑很有必要,相关调查显示,“白领”健康问题比较突出,如对京沪粤进行的一项调查显示:“白领”已成“胃病高危一族”。而年轻“白领”猝死或“过劳死”案例也时有发生。今

后,工会组织重点关注“白领”健康,这是他们的福音。

在笔者看来,重点保护“白领”不能仅限于健康关注,还应该关注他们的其他权利。比如,生育权。全面放开二孩政策以后,“白领”自然也有权利生二孩。但在现实中,一些“白领”因为生二孩被剥夺带薪产假,或者想生二孩要“排队”,或者生二孩后被用人单位边缘化,晋升、加薪等方面会受到不同程度影响……

再比如,“白领”的休息权、休假权同样缺乏保障。频繁加班或者加班没有加班费,在“白领”中也很常见,“过劳死”就与频繁加班有关。虽然带薪年假制度2008年已正式实施,但包括“白领”在内的职业群体,很多人至今仍没有享受到带薪休假权。可见,表面风光的“白领”在职场有时也很弱势,缺少保护。

另外,上述规划还首次确立了以实现职工“体面劳动”作为规划的核心要义,开创了“六权”的发展体系格局,即就业权、收入权、安全权、社会保障权、参与权、职业发展权。笔者以为,其他职工该享受的这些权利,“白领”也应不折不扣地享受,即重点保护“白领”的本质是保障他们的权利。

但是,重点保护也好,保障权利也罢,除上述规划外,还应该有效落实相关法律,包括《劳动法》《劳动合同法》《人口与计划生育法》《职工带薪年休假条例》等法律法规。可以说,法律才是重点保护“白领”的真正武器。当然,上述规划也为保护“白领”提供了很多支撑和有益思路,值得其他地方借鉴。

热点 @微评
本期主持 朱晨凯

据8月17日《京华时报》报道:湖南某高校的一名博士生在网上举报怀化辰溪水利局领导收受工程方贿赂,竟收到水利局一名副局长冒充纪委委员的来电,约他到当地“谈谈”。辰溪县纪委告诉记者,目前该案件已立案调查。

点评:行政官员冒充纪委干部,胆子真够大,危害真不小。无论是为了保障举报人合法权益,还是为了维护纪委形象,对这样的“李鬼”都应该一查到底,严肃追究。
@福气暖暖:处理上,绝对不能袒护。
@鲁达巴扎黑:希望处理过程及时告之公众。

据8月16日《新民晚报》报道:重庆市三部部门联合发文,列出8项负面清单,规范校园网贷行为。包括不得仅凭学生身份证、学生证等低门槛方式发放贷款;未取得家长、监护人等第二还款来源方书面同意,不得向学生发放贷款等。

点评:出台措施规范校园网贷行为值得点赞,但需要补上一些“漏洞”,像家长、监护人提交书面证明,往往需要多地辗转,非常折腾不说,还容易造假。其实,更可行的是让学生正确认识贷款行为,纠正其超前消费、过度消费等观念。
@无欲吴迪弟:风控防控手段也应与时俱进。
@浩克 HOKE:需要建立公民的信用评价系统。

据8月17日新华网报道:国家发改委等七部门16日出台新规,全面规范整治“中介乱象”,针对“一房两卖”“层层转租”等问题,提出了网上签约及资金监管制度;对中介滥用金融杠杆、“首付贷”的问题,新规也明确了中介与金融机构之间的“楚河汉界”。

点评:房产中介乱象存在多年,要根治,需“对症下药”。“对症下药”,就需斩断黑中介背后的利益链,调整或改变行业的盈利模式;“下猛药”,就应执法必严,果断淘汰黑中介,并防止它“死灰复燃”。
@波波骨头:房价越高,中介费要得越贵。
@奶妈索拉卡:应该提高行业透明度。

据8月17日人民网报道:针对有的驻村干部搞“走读式”“挂名式”帮扶,有的驻村干部“只转转、不用心”“只谈,不落”等问题,云南省近日制定实施了《驻村帮扶工作队队员管理办法》。截至目前,已有1117名驻村帮扶工作队队员被召回。

点评:老百姓最期盼的是解决问题,最担心的是形式主义。派驻村干部前,应做好筛选工作,杜绝那些想着“镀金”“浑水摸鱼”者;驻村期满后,应做好绩效考核,把企图蒙混过关的“南郭先生”打回原形。
@BMW918:扶贫也需要观念帮扶、心理帮扶。
@宝森:尽心尽力是职责使命所在,来不得半点含糊。