

# 政务网络化 有服务才有好的“用户体验”

“驾考预约、办牌办证、处理交通违法行为、缴纳罚款不再奔波，平台上轻松办理”，公安部正构建互联网交通安全综合服务管理平台，通过网页、手机APP、短信、语音电话等提供130余项在线服务，将于2016年底完成全国推广应用。(相关新闻见今日本报A03版)

“这是深化公安改革、惠及亿万民众的又一重要举措，也是积极推进‘互联网+’行动、创新政府服务模式的具体实践。”此言非虚，任何积极拥抱互联网，将以往“门难进脸难看事难办”向“服务跟着民众走”，方便办理业务的

政务转型，都是民众乐见的。

“‘互联网+’行动计划”今年两会政府首提。互联网培育了更多新兴业态，形成新的经济增长点，促进经济社会各领域的融合创新。而新业态进一步激发创新活力，则政府的互联网思维转型就非常必要。不能全社会都已进入“鼠标一点，生活无忧”的网络化生存时代，而政府部门还停留在办证跑断腿的“纸质思维”上。互联网支撑下的新兴业态，需要政府和市场合作与互补，长期融合。

现在这个推进中的简政放权，将办事大厅搬上网的交通公共服务平

台，简化办事手续，取消业务申请等纸质材料，推行网上网下综合服务。破除地域限制，实现全国跨地域信息交换和网络互联，这种多元化、一站式服务，才真正打上“互联网+”的行动烙印。

这次是公安部抢先一步，率先在交通领域推行了互联网办公思维。早都说政府跟公众是“一口一个亲，只差跪求好评”的关系，但为何还有让民众跑断腿的部门？现在，从推出几乎无所不包的交通APP就可以看出，技术上其实完全无难点。明明能简化能电子化，甚至完全取消也无任何影响，以

往为何就是屡拖不决？

好在，现在公安部跨出关键一步。这个网上平台，还力求在同一品牌下，做出差异化。可见政府部门并非全无网络“产品经理”思维，只看有没有这个心。据悉，他们将针对不同年龄阶段、不同文化层次、不同习惯偏好、不同生活环境群体的服务需求，实行多样化、个性化服务。不会上网、没有条件上网，只要有电话，也可享受服务……唯有心中存敬畏，对民众诉求有切肤之感，才能将心比心，在乎用户体验，真正从“只管管控”向“贴心服务”转型吧？□李晓亮

## 签也白签的招生确认书何止误人子弟

同样考了671分，同样在第一志愿填报了复旦大学，在自己拿到了复旦大学重庆招生组老师签发的专家组咨询确认书的情况下，最终被录取的竟然不是自己——对于今年高考重庆江津区文科第一名的阳阳来说，这样的结果让她震惊了。原来，这种所谓的确认书根本信不得，靠谱的还是扎扎实实的高考分数。(7月23日《重庆晚报》)

在这起个案中，负责复旦在当地招生的孙老师特别告诉阳阳，想被复旦大学录取要做到三点：1.不要提前批；2.把复旦大学作为第一批第一志愿填写；3.除了复旦大学之外，建议任何学校都不要再填报。幸好，在阳阳妈妈的提醒下，阳阳除了填复旦之外还另填了一所学校，要是听这位孙老师“建议任何学校都不要再填报”的建议，那么阳阳只能降档在下一批次参与录取。招生老师为了招到更好生源如此不负责任的做法，何止是误人子弟，简直就是赤裸裸的欺诈。

今年，教育部曾专门下发通知，要求不得以各种方式向考生违规承诺录取或以“签订预录取协议”“新生



漫画 焦海洋

高额奖学金”“入校后重新选择专业”等方式恶性抢夺生源。但呈现在公众面前的事实是，复旦却无视教育部的禁令，不负责任地与考生签订招生确认书。为何会这样？就因为，俨然已成惯例的“掐尖战”，虽然是彻头彻尾的违规行为，却至今鲜有高校因此受到惩处。

签了也白签的招生确认书，本质上就是一张迷惑考生诱骗考生的满含欺诈意味的虚假合同，这不仅是误人子弟，简直就是违法犯罪。除了不具实际惩戒效用的道德层面的公众鄙视与舆论炮轰，相关部门更该严肃追究相关高校招生老师涉嫌欺诈考生的违法责任。□舒圣祥

## 拥堵费该不该征恰需要倾听舆论场的声音

住建部原副部长仇保兴在广州再次谈起了收取城市拥堵费的问题，“如将伦敦市中心区的建筑全部架空全建成道路，也会形成交通拥堵。”“广州人口比伦敦多出3倍，交通用地仅为总用地的10%~12%，比伦敦更需要用拥堵费来治拥堵”。而对城市拥堵费未开征原因的阐述，他说，从开征程序上看，中国受到的阻力理应较小，为何还迟迟没有落实？这是有人在“瞎吵”，以民粹与情绪，代替理性和常识。(7月23日《新快报》)

造成城市拥堵，至少包括这么几个现实的缘由：城市公共交通体系不发达、机动车数量过多，以及中心城区的单一，造成市民工作上班的地点过于集中，形成上下班的出行高峰。要解决城市拥堵问题，势必采取系列的举措。所谓收取拥堵费，充其量只能针对“机动车数量过多”而起作用，以收费来改变市民开

车出行的习惯。正因为如此，再来看仇保兴所谓的“市民‘瞎吵’造成城市拥堵费迟迟未开征”的公开表述，它在令人费解。

市民对城市拥堵费的收取，真的是瞎吵与民粹吗？我并非排除，在那些反对者中，有着“应声而和”者，甚至是意见盲从者，但市民对于有关自己的公共事务发表看法，不是一种天然的权利吗？城市半径在越来越大，大多数的城市家庭都拥有一辆或多辆小汽车。倘若要开征城市拥堵费，这些市民不仅将是直接的利益相关者，也将会是费用的主要缴纳者。水、电、气等公共产品的提价，都需要召开一场“像模像样”的听证会，又怎能不允许市民对收取拥堵费发表看法呢？

某种程度而言，市民热议城市拥堵费并非“瞎吵”，更算不得民粹与情绪。恰恰相反，开征拥堵费还最不可或缺这些沸沸扬扬的议论。城市拥堵费，因为牵涉到城市中的大多数家

庭，所以必须慎重行之。具体到拥堵费本身，它也不是开征这么简单。如何来确定收费的比重？将哪些区域划定为收费区域？在征收之后，又该怎样将这些费用用于城市交通状态的改善？诸多的问题，决策者不能凭空做出，此时最应该征集市民的意见，而仇保兴所言的“瞎吵”，正是意见的来源。

至此，其实已可回答仇保兴前面的疑问：从开征程序上看，中国受到的阻力理应较小，为何还迟迟没有落实？阻力理应较小，这当然不假，但仇保兴独独没有提及，对当下的城市交通拥堵问题，更需要系统的长期的应对与改变：努力发展城市的公共交通；政府机关带头，减少城市机动车的出行，等等。国外的拥堵费收取，往往是与这些举措同步而行，而在中国，不少管理者一开始想到的就是收取拥堵费。谈城市拥堵，必谈收费，而不问市民感受，这样的观点，其实大有谬误。□王聘

### 世界那么大，后来怎么了？

“世界那么大，我想去看看。”今年4月，郑州女老师顾少强一封颇具情怀的辞职信走红。辞职之后，她虽然走了很多地方，但是并没出国。7月6日，她与男友登记结婚。望着丈夫，顾少强说：“他就是我的世界，到哪儿都一样。”(7月23日《成都商报》)

“看世界”的情怀蕴藏于生活点滴之中

@王军荣：“看世界”的平凡结局依然动人，红尘中人，“看世界”的情怀本不是惊涛骇浪，而是细水长流。“看世界”的情怀就蕴藏于生活的点滴之中。我们原本就不缺乏。

@张永琪：虽说辞职后顾少强没能周游世界，与先前的愿望相悖，以致受到一些人的质疑，但是能到国内许多地方看看，开开眼界，这未必就不是看。特别是，出名后的顾少强不愿贱卖名声，接受商业性赞助周游世界，这是坚持操守，远比世俗势利强。

幸福结局更有着一种真实的美

@毛建国：当初写下“看世界”，更多为了爱情而不是旅行；“看世界”的旅程，实际上并没有出国；几个月之后，两人从梦想走进现实，决定在成都开个客栈……这是你想看到的“看世界”吗？相对于很多人的遗憾，我倒认为这样的“我想去看看”，更有着一种真实的美。

@公孙好：关于顾老师为何辞职、如何结婚，那都是人家的私事，本不容别人置喙。我们热衷讨论此事，无非是在有些八卦的同时，表达几分好奇与艳羡。虽然不幻想所有王子和公主都能从此过上幸福的生活，但还是希望所有美好的开始，都能有一个比较好的结局。这样，也可以鼓励更多的人重拾几分情怀，追求自己想要的的生活。