

# 政府办事流程要透明更要精简

到政府部门办事,难免遇上“不能办”的情况,有时工作人员“冷若冰霜”、就是不告诉你“为什么不能办”“该怎么办”,常常让人“惹一肚子火”。近日,杭州市住房保障和房产管理局率先推出“不能办”告知服务,要求工作人员详尽告知“不能办”的原因和解决办法,让办事服务不再“门难进、脸难看、事难办”。(11月22日新华网)

政府服务部门“门难进、脸难看、事难办”的原因是多方面的,既有审批服务流程的繁杂,比如一个证需要跑多个部门,盖上个公章,往往一个事项要找多个人,弄得跟没头苍蝇似的。同时,

也有服务态度的问题,一些工作人员骄横任性,人难找、话难听。

从根本上解决这些问题,首先是充分保证群众的知情权,即每个事项该怎么办、需要哪些材料、找什么部门获取以及具体找哪个人办理等,即部门服务政务公开是前提。不少的部门都在提“一次性告知”,既是如此,那么相应的信息咨询渠道要畅通,让群众在办事之前就能够知道事该如何办。

其次,要从根本上缩短审批流程,精简审批环节,即能够一个人办理的,绝不两个人审批,能够形成制式文书的,绝不要求提交书面申请。总之,除了手续要求提

供的必需材料之外,怎么便利,就该怎么设计办事程序。

再次,办理手续审查过程应耐心细致,“不能办”的理由是什么,缺少材料该由什么部门来办理相关手续,该找谁办等,详细告知,让群众“心里有底”,不跑冤枉路,不让群众的奔波透支服务的成色。

个案“不能办”告知服务,单独来看,其实更侧重于改进服务态度,满足群众对办事的知情权,同时不再冷漠,拉近了部门与群众之间的心理距离。毫无疑问,这是一种进步,但是这种进步是有限的,只是下下之善。比如,据报道杭州市房产部门的审批服务事

项多达35项,每一事项都是一个服务链条。

那么,如何让这些事项可能涉及的服务对象,在办事前都能够了解,而不是“摸石头过河”,以及各个事项的办理流程能否精简到必要的程度等,都是可以进一步优化的。同时,关涉到如规划、建设、税务等部门的联动手续,亦可在服务机制中相互整合,内部联动,避免群众办理多头来回跑。此外,在条件成熟的前提下,部门审批应当打破部门利益的束缚,纳入到“审批超市”的集中集约审批体系中去,提供“一站式”服务,统筹服务的效率与便利性。

(木须虫)

## 不动产登记首要作用是明确产权

国务院常务会议决定:整合不动产登记职责,整合后,不动产登记职责将由一个部门承担。有专家认为:建立不动产登记制度对于征税和反腐都有重要意义。潘石屹更是说:“这是好政策,如果今年实施,房价马上会跌。”

我觉得不动产登记,首要之意义在于明确产权,给个人、群体的合法财产颁发证照,以实现“风能进,雨能进,国王不能进”。为此,先必须明确不动产的合法与不合法。于此问题上,不能简单地以是否履行过相关手续、缴纳过相关费用为判断依据。

也就是说,应开门立法、集思广益,对现行之法律法规条文实施修订。原则上是尽可能考虑民众日常生活的便利,但凡不损害到社会、他人的现实利益,不要对民众的建造行为施以过分限制。如果一些地方的“拆违”被操作成了强势主体,想拆哪一块儿就认定哪一块儿违章,这就成了本末倒置。

在此前提下,可以更改不动产的审批式管理为备案制管理。即市场个人、群体的具体建造但凡不违反具体的法律法规条文,便可不受任何部门、个人的干涉。目前有些地方连小区物业都能规定业主必须怎么装修,必须刷上怎样的外墙颜色,以及必须拆除防盗窗等,都是权力的意志泛滥,反倒应该受到法律的限制。

一项影响深远的公共举措,其实关键往往在于能否更好地明确全体民众的正当权利,维护全体民众的切身利益。至于征税、反腐、降房价,都的确很重要,却毕竟是后话。如果附带功能说得太重,甚至当作一个筐,什么都一股脑儿往里装,反而会带来混乱与偏差。

何况,便是在附带功能上,我国的税制本来以间接税为主体,而且税率已经很高,普征房产税效果如何有待检验。如果没有相关配套改革,也不可能不动产登记后就“房价应声而跌”这么戏剧化。

(许斌)

## 理应向粗制滥造者追责

河南郑州一位老师在阅读2013年秋季上市的人教版初中七年级上册语文课本后,竟发现书中出现了30多处错误。目前,他已将书店和人民教育出版社告上了法庭。(11月23日《燕赵都市报》)

因语文课本出错,一名语文老师将涉事销售商和出版商告上了法庭,既新鲜,又具有示范意义,更对教材出版发行起到了警示和震慑作用。

教材“粗制滥造”并非是个案。时下,教材出错的新闻频频见诸报端,大大降低了教材的权威性与公信力。原国家新闻出版总署曾作出规定,“教材差错率不得超过万分之一”。要知道,这差错率,主要是指错别字和标点的差错,而不是内容的失真。但一些中小学教材中出现的错误,往往是些不该出现的低级错误。

事实上,教材是不该出错的,更不应该出现常识性错误。除了要让“粗制滥造者”为教材出错埋单、付出违法成本之外,有关部门应改革中小学教材编写、审定、纠错、监督机制,重点是要建立审读制度,即教材在出版之前,应广泛征求中小学教师意见,及时纠错,再不能让几个所谓的教育专家关起门来编教材了。

更重要的是,我们的中小学教师不要迷信教材的权威性,去照本宣科;要擦亮自己的眼睛,及时发现教材中不易觉察的错误,在编写、审定、出版等环节之后,守好教材的最后一道防线,坚决不让“有病”的教材去耽误孩子。

(汪昌莲)

### @ 微言 @

#### 关键词:短信

飞象网项志刚:垃圾短信治理,完全可以看出权利素养的高低,治理是必要的,我们都说要法治,可一到具体问题,就开始入治。试想,没有法律授权,运营商就可以审查用户短信,就可以决定哪些发,哪些不发,这是多么令人震惊的事。竟然有些人认为,自己收到的短信,可以听任运营商决定。不知道这些人怎么定义自己的权利。

#### 关键词:通吃

展江:季建业被“双规”,再次引发官员在职“赢家通吃”问题,什么都想要还把手伸进知名高校要文凭。此风不刹,昔日的象牙塔斯文扫地,教育面临双重行政化,即校内的和校外的行政化,毁了教育,毁了世风,毁了学子梦。遏制官员腐败,叫停官员凭借权力之便,在职攻读博应是势在必行之一环。

#### 关键词:大妈

麻辣神医吴迪:最近大妈广场舞成热议,广场舞是50后大妈为数不多的娱乐和心理发泄渠道,我很同情她们,管理者要制定明确的规则,让不同人群各得其所。最近跟美国老师上舞蹈心理治疗课,她提醒有些蹉过历史泥泞的老一辈人,心理仍留有创伤,很难完全走出那阴影。

#### 关键词:发钱

言甚啦:澳门特首崔世安近日表示,明年将向永久性居民每人发放9000元。有学者表示,这一措施看似公正,实则懒政。问题是,发红包作为一种惠及民生的政策选择,跟社会保障制度建设并不冲突。在社会保障较完善的情况下,人均派钱,不在于“削峰填谷”的效率,而意在传递公平与信心。

#### 关键词:陌生

林楚方:地铁上抢座,公共场合乱扔东西,大声说话,不排队等,都是非常没品位,极其尴尬的事,但因为旁边都是陌生人,所以不怕难看,反正这辈子再也不见面了。可以说,“一锤子买卖”,是现代人际关系写照。



记者走访武汉的部分幼儿园发现,今年由武昌区妇幼保健所组织进行的儿童体检项目中,除了内科、视力、听力等常规项目外,还有一项自费筛查项目“气质测试”,收费为20元/人。有家长心存疑问:“气质难道能测出来的?”(22日《楚天都市报》)

气质这个词,比较多地用来形容成年男女的某种综合印象,比如“小刘是个气质美女”“哇,你男朋友好有气质哦……”没想到,牙牙学语、不给买玩具就哇哇大哭的幼儿园小朋友也有气质一说!新时代知识更新得惊

人地快,三天不读书,见识比不上猪,是得好好学习一下这个新理论了!

专家指出:孩子的气质分很多类型,比如易抚养型、难抚养型等。专家表明,但这和乡下大字不识的老奶奶说的“这孩子好带”“这孩子不好带”不是一个意思么?老奶奶说了白说,你专家说了就要给钱,老奶奶不服。

有关方面针对幼儿园乱收费加大整顿之时,感觉某些专家颇有点“难抚养型气质”。(文/小强 图/春鸣)

## “套牌”执法



11月22日,河南开封一市民王先生反映:开封市禹王台区城管局一辆执法车竟然套了他的车牌号,被他和朋友抓了个正着。涉事单位的“领导”到场后,希望能与王先生和解,遭到拒绝后,竟扔下套牌车扬长而去!(11月23日《大河报》)

根据我国《道路交通安全法

》规定:伪造、变造或者使用伪造、变造的机动车号牌,由公安机关交通管理部门予以收缴,扣留该机动车,处15日以下拘留,并处2000元以上5000元以下罚款。同时,根据公安部令111号规定:使用伪造的机动车号牌、驾驶证的将被记12分。但现在的问题是,城管执法车套牌,该罚谁?

如果是私人套牌的,自然惩罚车主,但城管执法车的车主又是谁?这辆公车应该是多人开的,恐怕不好处罚;处罚城管领导?如果领导没有开车,似乎有些冤枉。而且,城管方面自称套用的牌是“区里统一配发的”,这又增加了难度。如果找不到可以惩罚的人,又如何体现法律的威严?

城管执法者套牌,是知法犯法,因此,重罚是必须的。但罚谁,却是一个至关重要的问题。如果拉出来一个“临时工”处罚了之,显然不能杜绝后患。因此,在我看来,需要由领导来承受惩罚,而且要有两位领导承受:第一个是城管的领导,套牌显然是心知肚明的事,却听之任之,即便是自己没有亲自开车,但纵容套牌行为却是不争的事实,不管如何,要受到严惩;第二个是区里统一配牌的领导,明知是套牌,居然要“统一配发”,这是什么行为?如此明目张胆,不受惩罚,还如何维护法律的权威?

(文/郭文斌 图/陶小莫)