

泉眼

治宰客顽疾从改变“多头多脑”开始

□钟倩

据《齐鲁晚报》连日来报道,针对旅客强烈反映的火车站周边小餐馆宰客现象,记者采访了相关管理部门:济南市天桥区食药监、工商、税务、物价、济南火车站广场管理处等。对于这些小餐馆的宰客行为,上述五部门各执一词,纷纷表示宰客行为并非单一部门所能解决。市民质疑,难道五个部门管理不好一条街?

从记者采访的情况看,天桥区食安办、食药监、工商、物价等部门也联合行动,多次突击查处,但收效甚微,而广场管理处、物价局、工商局、食药监局、税务局等部门,都各有各的

管理权限和难言之隐。屡治屡犯,恶性循环,宰客现象已经成为城市管理一块顽疾,市民深恶痛绝,外地人徒生怨气,而相关部门也是力不从心。

是多个部门管不了一条街吗?笔者以为,问题症结不在“管不了”上面,而在“怎么管”、“如何管”上。用一句话形容,部门“多头多脑”,管理起来就会“昏头昏脑”,没有明晰的方向,陷入尴尬困境中。每个部门都能管,但手中权力有限,态度不够较真,互相观望,最终导致公共责任沦陷,出现监管空当,从而让火车站小餐馆的商家钻了空子。进一步说,没有执法高压态势,不法商家无所畏惧,自然也就无视法律,肆无忌惮了。

因此,为火车站小餐馆宰客现象开个有效药方并不难,首先要直面当下城市管理的漏洞,梳理各个部门的公共责任,由政府牵头,使各个部门打出组合拳,推出问责制度和督管制度,并健全管理制度,保障执法能够落地。

另一方面,相关部门应畅通监管和投诉渠道,不仅要求餐馆内部贴出投诉电话,还要在火车站附近醒目地方设置有奖投诉平台,这样既能发动群众力量进行监督,也能够形成一定的威慑力和警戒力。当然,在惩罚方面,相关部门还应创新思路,灵活变通,对违法商家和屡教不改的商户,应推出黑名单、大红榜奖惩制度,对违规

者给予曝光,限制其今后从事餐饮行业的权利或资质,包括金融机构信贷业务等,而文明商家则适当奖励。

一座城市是否文明有序,火车站的印象是摆在首位的。外地人或市民在火车站附近吃饭时被宰,有损城市面子不说,更多的是暴露城市管理的短板和文明发展的污点。作为市民,笔者希望相关部门能够多走出办公室,去火车站附近调研,多一些转变思路组合执法,改变多头多脑的管理方式,出重拳突破治理困境,并形成常态化管理机制和奖惩制度,以遏制这种乱象,让火车站附近餐馆宰客不再上头条,也给市民一个满意交代。

原生态

公交司机帮老人提行李

◎付志刚:前几天笔者乘坐K93路公交车,在鑫达小区公交站点,一位老人也许是采购年货归来,手拉车上装满物品,费劲地从公交车的前门上车。这时公交司机拉上手刹,一步迈过去就帮老人把小车上拉了上来,然后向车厢里招呼着给老人找了个座位坐下,帮老人把手拉车提到身旁,动作无比娴熟,一看就不是第一次做这种事情,司机热情阳光的性格让每一个乘车人感觉很舒服。

又是煤气中毒

◎王朝:早上笔者接到同事大张的电话,他告诉我他父母煤气中毒住进了医院。我问他咋回事,大张叹口气说两位老人晚上烧土暖气,由于土暖气的烟囱不通畅,导致煤气中毒,幸亏被邻居发现得及时,要不真是不敢想象。希望家里烧煤的居民要及时检查烟囱、炉子是否漏气。

牵狗进电梯,躲都没处躲

◎朱凤翠:昨天笔者的一同事带着她女儿回家时,刚进电梯就看见一个年轻人牵着一大黑狗也上了电梯。在电梯里,那条狗张着大嘴不时往人身上嗅,虽然电梯里面没人被狗咬到,但里面的人都吓得不敢动弹。笔者觉得,电梯在人们的日常生活中不可或缺,人们应该文明乘坐电梯,尽量减少或是杜绝将狗、猫等宠物带进电梯,以免发生意外。

门牌管理要赶上城建脚步

□徐剑锋

单位门口的门牌号按说应该是一个萝卜一个坑,一个地址只对应一个门牌号,可是近日李先生却向记者反映,在槐荫区的西沙路上,有好几个单位的大门上都挂着俩门牌,问路的人不解,指路的人也很迷茫。(详见《齐鲁晚报》9日C04版)

门牌具有很强的指示导向功能,其设置是否科学规范,不仅影响着人们的生活和工作,也与治安管理、交通邮电、消防医疗等密不可分。比如,办理户

口要用它登记住所,邮递员要靠它送信捎物,救护车、消防车则以它“按图索骥”抢险救人。

随着城市建设的日新月异和旧城改造的进程加快,一方面部分企业、村落纷纷搬迁或消失,另一方面新的地标建筑也拔地而起,这一现实都催促着门牌设置也应“与时俱进”,以跟上城市快速发展的步伐。不过十分尴尬的是,我市门牌号不规范问题日益显现,“自由散漫”的门牌让人屡屡陷入“迷魂阵”中:跟着路标走不对路,循着门牌找不到门,业已成为城市管理中的一块“硬伤”。

追根溯源,一方面是设置不科学,由于历史原因和工程报批“先天不足”,一些道路、建筑物没有规范地纳入命名编号范畴,难免会出现缺号增号混乱;另一方面是管理不到位,或更新更换不及时导致新旧门牌混用,或随意自制门牌、自行编号不予纠正,折射出职能部门缺乏精细化管理的智慧和力度。

尽管巴掌般大小的门牌看上去不起眼,但却蕴含着民生大文章。门牌的“乱”与“治”直接涉及群众的切身利益,必须依靠职能部门统一部署、统一

协调来“治乱”。如果门牌“糊涂”,有关部门也“难得糊涂”,那城市管理就真是一塌糊涂了。

在笔者看来,解决门牌乱象一方面要从城市规划入手,完善门牌编码,统一制作、科学设置等流程;另一方面应遵循长效管理原则,在对现有门牌进行清理整编的同时,也应健全纠错补漏等协同机制。做到这几点,有关部门亟需一份细致、一份责任,并要把严谨细致的工作态度、一丝不苟的敬业精神传承到底,让每一块门牌楼牌都能“门当户对”。

有什么说什么

帮讨薪不如防欠薪

□朱慧松

自去年10月底工程结束以后,刘胜(化名)每天都在为工人讨薪而奔忙。但每次去讨薪,负责人都回复说他们也在等拨款。三个月过去了,刘胜心急如焚。(详见《齐鲁晚报》10日C08版)

劳动者工资被拖欠之事在我们身边屡见不鲜,几乎每逢年底,职能部门都会开展声势浩大的帮农民工讨薪之类的行动。平心而论,近年来,职能部门帮讨薪的工作力度越来越大,一些农民工也如愿拿到了被拖欠的工资,这让人欣慰。但事后帮讨薪,总会因为种种原因,一些农民工难以拿到工资,如用人单位无力支付,甚至老板早已跑路,职能部门耗费了大量人力物力也是收效甚微。

因此帮讨薪固然重要,防欠薪

更为关键。在一些地方,建筑企业在开工前要在指定账户存入保证金,如果发生拖欠工资的情况,职能部门将用这笔保证金来发放工人工资。这样的做法值得推广。

同时还要防微杜渐,很多企业欠薪并非“一朝一夕之功”,而有个“渐进”过程。职能部门要进一步加强引导,让企业能落实按月发薪,同时加大宣传力度,提高劳动者的维权意识,并通过多种渠道方便劳动者投诉。一旦用人单位有欠薪行为,劳动者在第一时间投诉,职能部门及时调查、处理,这样能避免“小欠薪”滚成“大欠薪”。

另外还可建立“黑名单”系统,一旦用人单位有恶意欠薪,老板或包工头有“跑路”行为将被“拉黑”,日后不仅是在济南,在各地无论从事什么经营项目或参与工程投标都会受阻。

别“纸上谈兵”,来点实在的服务

□阅微

近日,去市区某派出所办理了换证业务,问及何时能领到新证件,被告知十个工作日后电话咨询。估计着时间差不多了,拨电话过去,对方了解情况后要求提供办手续的具体时间。由于笔者一时记不太清楚详细的日期,问能否通过个人姓名给查找,可对方语气中透着不耐烦,甚至连最起码的敷衍都没有,就直接一口回绝,让人一阵心寒。

记得去办手续那天,看到该派出所门口的服务宣传栏上展示着工作人员美好的形象和优质的服务,有的耐心给服务对象办理业务,有的现场热情回复市民咨询,还有一个工作人员在微笑着接听市民来电……这些优质的服务,像是一道桥梁,拉近了双方的距离,给前往办事

的人一种踏实和温暖。

然而,理想与现实似乎从来都是存在着或多或少的差距。通过亲身体验发现,那些耐心、热情、细致的服务,大部分还是停留在宣传栏上,在实际办事过程中,偶尔多问一句话,或者所带资料不齐全,就会引致工作人员不耐烦的“数落”。也许有的工作人员认为,服务对象过于关注自己的事情,经常会出现重复咨询、表述啰嗦的情况,再加上工作中每日从事繁琐枯燥的业务,难免产生厌烦的情绪。

看似微小的细节,恰恰是工作的重点。希望工作人员能够切实将优质服务践行于实际工作中,而不是让美好的形象仅仅停留在宣传栏上,为民办事不是搭台演戏,再华丽的演出也抵不过实际的行动。在工作中多一些热心、耐心、细心、关心,让群众更暖心而非寒心。

天材教育
WWW.JINANTIANCAI.COM

泉城十年一对一个性化辅导机构
首届济南泉水节中学生咏泉原创诗歌大赛指定评审机构

寒假速提分 名师抢先订

即日抢订获赠最高 **8000元** 双倍优惠

即日抢订获赠所订名师精析期末考卷

小学生 · 寒假衔接提分课程 + 少年宫特长班

中学生 · 寒假衔接提分课程 + 亲子冬令营

毕业生 · 2015 中高考冲刺提分课 + 名校励志营

艺体生 · 2015 中高考全托提分课 + 名师大讲堂

六大
校区

山师校区 / 山大校区 / 舜耕校区
大观校区 / 槐荫校区 / 阳光校区

88340288