



## □评论员观察

新技术的应用,不应成为公共服务的门槛。提供公共服务的部门,既要想办法让人们享受到智能时代的便利,也要尊重人们的特殊需要。

## “面对面”的绿色通道,让公共服务更公平

□本报评论员 朱文龙

近日,有媒体报道称,因有些老年人不会用手机挂号,成都部分医院开通了“老年患者绿色通道”。对于没有智能手机的老年患者,医院开设了专用的挂号交费窗口;针对高龄患者,医院提供了“一对一”的就诊服务,而对于有智能手机但不熟悉操作方法的老年患者,门诊大厅有志愿者和工作人员,指导他们使用线上服务或自助机挂号。

如今,一些医院已不再设置线下挂号窗口,患者若想就医,只

能通过线上进行操作。这对于一些不会使用智能手机的老年患者来说,显得有些不友好。就像报道中所指出的,许多老人要么回家自己“研究”操作方法,要么求助于子女,不仅耽误了老人的就诊时间,还增加了他们的就医难度。从这个角度来说,“老年患者绿色通道”的开通,既是必要的,也是及时的,既为不会使用智能手机的老人解决了难题,更体现出了社会应有的温度和人性关怀。

医疗服务属于公共服务的范畴,公共服务与商业服务不同,它是没有门槛的,每个人都能够平

等享受。如今,随着一些新技术的应用,服务效率是提高了,但公共服务的“门槛”也高了起来。一些老年人因不会使用智能手机,遇到了挂号难的问题,便是典型的例子。这种现象的出现,不仅违背了新技术使用的初衷,还容易为一些提供公共服务的部门制造“借口”,方便他们推卸责任。因此,有必要进行改变。

成都部分医院开通“老年患者绿色通道”,为解决问题提供了思路。对于提供公共服务的单位和部门来说,线上服务当然要搞,但与此同时,也要重视一些特殊

群体的需求。在日常的工作中,不妨保留一个脱离网络、“面对面”的渠道。用这种“老办法”来满足不同群体的需求。尤其要注意的是,平等享受公共服务是群众的一项权利,这种渠道不能限定于特殊的人群使用,而要对所有人群服务。否则,“门槛”依然会存在。

像“老年患者绿色通道”,服务人群就有些窄,倘若有些年轻人在挂号时因为各种各样的原因不能进行线上操作,这个“通道”便帮不上忙了。

在这方面,铁路部门的做法值得借鉴。如今,铁路部门虽然大

力推广12306App,在线上推出了很多优惠政策,鼓励大家通过这个软件买票,但是在线下,铁路部门仍保留着购票窗口和咨询窗口。这种做法,不仅可以迅速解决旅客临时所遇到的问题,也体现出了社会精细化治理的要求。

概而言之,新技术的应用,不应成为公共服务的门槛。提供公共服务的部门,既要想办法让人们享受到智能时代的便利,也要尊重人们的特殊需要。

■投稿信箱:qilipinglun@sina.com

## □公民论坛

## 消除“有关材料”应成政务服务标配

□张淳艺

9月22日,西安市政府办公厅发布《关于进一步推进政务服务便利化的实施意见》。《实施意见》提到,明确审批条件和流程,对政务服务事项实施标准化管理,实现同一事项在全市无差别受理、同标准办理。行政审批部门对外公布的办事指南应消除兜底性质的“其他材料”“有关材料”等模糊条款。

在一些地方行政审批事项中,除了列举企业和群众办理过程中需要提交的各类申请材料外,往往还会加上一句“其他材

料”或“有关材料”的表述。对于行政审批部门来说,类似“其他材料”“有关材料”属于兜底性条款,以免前面罗列的内容有遗漏,或是出现新增加的内容。不过,对于企业和群众来说,模糊的“有关材料”往往让办事人摸不着头脑。

有网友调侃,审批条款模模糊糊,就好比吃饭点菜时说一句“随便”——“随便”是什么菜?你找得到它吗?猜不透“有关材料”究竟是什么,直接造成企业和群众办事难、办事慢,多头跑、来回跑等问题。虽然现在各地都在推行“容缺办理”,但由于相关条款不

明确,即使能够办理,依然要面临事后补充材料的麻烦,给办事人造成不必要的负担。

“有关材料”给企业和群众办事造成不便,降低了服务效率,增加了社会成本,同时,“有关材料”给行政审批部门留下了过多的自由裁量权,容易形成权力寻租空间,滋生“吃拿卡要”。去年的上海两会上,上海市政协委员、市政府法律顾问张毅就一针见血地指出,企业在收到有关部门递交材料清单时,最后一条往往是“其他材料”。“这就是公示不明确。如果有就直接写出来,没有就不要列

这条。”消除这些“模糊地带”,有助于方便企业群众办事创业,降低制度性交易成本,转变政府职能和工作作风,提升政府治理能力和水平。

值得欣慰的是,近年来越来越多的地方和部门开始注意到这一问题,积极予以纠正。去年3月,农业农村部办公厅发布《开展“三减一优”行政审批服务便民活动方案》,要求全面梳理企业和群众办理过程中需要提交的各类申请材料,对属于兜底的“其他材料”“有关材料”等模糊条款,应一律加以明确。今年4月28日起施行的

《北京市优化营商环境条例》,也明确规定“办事指南中的办理条件、所需材料不得含有其他、有关等模糊性兜底要求”。

如今,“最多跑一次”“一件事一次办”已然成为社会的共识与期待,政务服务标准化、规范化是题中应有之义。各地各部门应加快推进政务服务便利化,让消除“有关材料”成为政务服务标配。只有厘清相关内容,提高指导性和操作性,让企业和群众看得懂、学得会,才能不断提高政务服务效能,切实增强公众办事体验感和获得感。

# “走进革命老区 探访小康之路” 2020山东福彩媒体采风活动启动

9月23日上午,“走进革命老区 探访小康之路”福利彩票助力脱贫攻坚媒体采风活动在济南正式启动。本次活动由山东省扶贫开发办公室指导,山东省福利彩票发行中心、山东省互联网传媒集团主办,大众网承办。

此次活动邀请到20余家主流媒体记者参与采访。9月23日至25日,媒体采风团将相继走进潍坊、临沂、日照等地,围绕中央专项彩票公益金支持贫困革命老区脱贫攻坚项目,就乡村振兴、扶贫工作等方面展开调研研

习、现场采访、深度报道,积极践行“四力”。2017年,山东福彩媒体采风活动首次启动。截至2020年,主办单位已组织来自30余家央级和省级媒体的百余名记者实地探访省内14个市的30余个公益金资助项目、“第一书记”帮扶地、“省乡村振兴服务队”驻地等,累计报道达三千余篇。

自1987年福利彩票发行以来,山东福彩牢记初心使命,始终秉持“扶老、助残、救孤、济困”的发行宗旨,高举“阳光”“责任”

“公益”旗帜,全力做好福彩发行销售工作。截至今年8月底,全省已累计发行福利彩票1800.33亿元,筹集公益金530.94亿元,为养老服务、残疾康复、孤儿救助、困难群众救济等社会福利和公益事业提供了有力资金支持。

“扶贫”路上,福彩一直在行动。

在中国福利彩票“扶老、助残、救孤、济困”的宗旨中,扶

贫济困工作一直是福彩公益事业

的重点项目。通过发行销售福利

彩票筹集而来的福彩公益金也

是国家扶贫资金的重要来源之

动将通过实地探访中央专项彩票公益金支持贫困革命老区脱贫攻坚项目,深入了解革命老区人民生活现状,挖掘脱贫致富路上的动人故事和优秀经验,凸显公益力量、讲好脱贫故事,呈现福利彩票对于推动革命老区群众脱贫致富以及全面建成小康社会发挥的积极作用,展现山东脱贫攻坚和决胜小康工作取得的显著成效。为全省凝心聚力打赢脱贫攻坚战,确保如期完成脱贫攻坚目标任务,确保全面建成小康社会加油鼓劲!

(原壮)

## 关于在即开票销售展示柜开展 “小黄人”邀您“鲤跃龙门”营销活动的公告

即开票销售展示柜购买“荣耀夺金”彩票,中奖后使用“山东福彩展示柜”微信公众号进行兑奖,兑奖成功即可获得一次“鲤跃龙门”游戏机会,每次游戏均可获得一个礼包,100%有奖,20万个礼包送完为止。

### 五、礼包发放

此次活动共设20万个礼包,其中包含50部华为P40手机和红包等奖品,游戏页面倒计数显示剩余个数,送完为止。单个红包金额在3元至888元之间。彩票购买者完成“鲤跃龙门”游戏中得红包后,系统以微信红包方式发送至彩票购买者的微信钱包中;

中得手机后,需填写个人信息,第三方服务公司通过顺丰快递寄至用户。

### 六、注意事项

1.此次活动礼包金额共168万元。

2.此次活动从2020年9月27日零时开始,不间断进行,20万个礼包送完即结束。活动临近结束时彩票购买者应及时关注礼包剩余个数。

3.此次活动采用“鲤跃龙门”游戏形式,每一次机会都可参与一次“鲤跃龙门”游戏,点击“鲤鱼”后,显示的内容即为中奖奖项。彩票购买者获得多次“鲤

跃龙门”游戏时,可连续参与游戏,完成为止。

4.每个彩票购买者每天最多拥有5次“鲤跃龙门”游戏机会,每天的概念是00:00:00至24:00:00,即购买彩票中奖次数不限,但获得参与“鲤跃龙门”游戏的机会有限。彩票购买者获得游戏机会后,应于获得游戏机会的当天24:00:00前完成游戏,如未能完成,该游戏机会视为主动放弃,重新归于礼包池中。每天23:50:00之后兑奖成功的,在次日00:01:00后派发游戏机会。

5.彩票购买者在即开票销售展示柜购买“荣耀夺金”彩票

后,中奖后使用“山东福彩展示柜”微信公众号进行兑奖,兑奖成功后即可获得一次“鲤跃龙门”游戏机会,无论彩票票面中奖金额是多少,每张中奖彩票仅可获得一次游戏机会。

6.中得手机奖励的彩票购买者,请认真填写姓名、手机号码、收货地址。如24小时内联系方式未填写完整,该手机奖品视为被主动放弃,重新归于礼包池中。请将微信进行实名认证,否则可能无法收到礼包奖励。

山东省福利彩票发行中心  
2020年9月24日