

# 政务服务“优”无止境

□江武

杭州市拱墅区政务服务中心办事大厅里，排队等候的人不多，大厅里井然有序。以前办理退休相关手续需要填写10多张表格、20多个事项，跑多个部门。如今，浙江推出“企业职工退休一件事”，将原来涉及退休审批、社保、医保、企退服务中心、公积金等多个部门的事项进行集成。

政务服务千万条，可办、能办第一条。对于曾经遭遇过“门难进、脸难看、事难办”的群众来说，他们走进政务服务大厅，最希望的无疑是把事情办成。只要能办成事，他们辛苦一点、累一点也无所谓。随着“最多跑一次”的深入推进，随着办不成事服务窗口在不少政务大厅的设立，老百姓需要办理的政务事项，大多都可办、能办，重复跑腿的情况渐渐销声匿迹。

为民服务无止境，一枝一叶总关情。在数字中国建设的背景下，数字民生以管用实用的场景应用，服务民生的“关键小事”，让越来越多的政务服务从“可办”“能办”向“好办”“易办”转变。从“最多跑一次”“跑零次”到上门代办、无感智办，从一窗受理、一事联办到跨省通办、一网通办，在后台发挥作用的是一体化、智能化公共数据平台。每一次变革、每一次进步，目的只有一个，尽最大可能给办事群众提供方便，给每一个办事群众看得见、摸得着、感受得到的变化，让他们需要办理的事项，越来越好办、易办，切实增强他们的获得感和幸福感。

“九层之台，起于累土”，从点滴做起改进服务措施，服务型政府就会

离群众越来越远。面对日益多样、要求越来越高的群众诉求，政务服务部门的广大党员干部，要认真倾听群众呼声，主动奔着问题去，迎着困难上，调动一切可以调动的积极因素，打好优化政务服务的“连环拳”“组合拳”，确保打通服务群众的“痛点”“堵点”，让政务服务更接地气，更能契合群众的需要。

政务服务，“优”无止境。时代在发展，办事群众对政务服务部门的要求肯定会越来越高，政务服务部门一定要不断改进作风，持续提升服务质效，推动更多政务服务从“能办”向“好办”转变。①2

## 南都论坛

全国晚报优秀专栏

# 让扶人者少些“扶后之忧”

□陈文杰

近日，一名老人酒后骑车摔倒，南京小伙杨帆路过主动上前搀扶，不料反遭老人及家属误解。最终，警方经调查确认杨帆无责，并为其颁发见义勇为奖。老人及家属也向杨帆表示感谢并致歉。

事情虽已结束，但讨论声未落，关于老人倒地“扶不扶”的话题再起。其实，“扶与不扶”是一个全凭本心的选择。

现实中，不少老人摔倒之后，由于紧张、疼痛、记忆力减退等原因，确实容易出现记忆错乱等情况，对扶人者产生“敌意”。若扶人者难以自证清白，往往容易被误解，甚至被反咬一口，“不是你撞的为啥扶”。这也是“扶人者反被讹”中常见怪象——被扶者显得“理直气壮”，扶人者却有理说不清。或许正是害怕自己陷入如此窘境，“老人倒地要不要扶”才成了一个颇为荒诞的选择题。

既是选择题，怎么选怎么做，得有技巧。见义

勇为固然离不开“勇”字当头，但更应多些“巧为”。正如此番事件，扶人者便是在搀扶前打开了行车记录仪保留证据，误会得以迅速解除。或许有人质疑，如果不是有监控证据作证，扶人者岂不是又被冤枉了？若助人者都无法保护好自己权益，他们又如何安心助人呢？

说到底，为见义勇为者撑腰，有时莫过于让其无须自证清白。而这往往需要在法律与公序良俗上共同努力。当扶人者少些“扶后之忧”，“扶不扶”或将不再是一道难选的选择题。①2



# 直播退彩礼，寓教于“围观”

□赵莹

近日，一则俏皮的直播预告，开启了湖南省高级人民法院(以下简称“湖南高院”)官方账号一场关于“退还彩礼”的直播，众多网友前来“围观”，热度一度达到274万。

彩礼本是缔结婚约时的一种传统习俗，但频现的高额彩礼却让彩礼失了“礼”、多了“利”，助长“讲排面”“比阔气”等不良风气。不合理的彩礼不仅无法保障家庭的幸福美满，更可能成为家庭矛盾的导火索，甚至引发民事纠纷乃至刑事案件。今年2月1日，最高人民法院就对审理涉彩礼纠

纷案件发布相关规定，其中明确，一方以彩礼为名借婚姻索取财物，另一方要求返还的，人民法院应予支持。看看湖南高院的直播：“不喜欢鲜花，喜欢有钱花”“见了两次面就结婚”，一女子拒绝退还25万余元彩礼被司法拘留——彩礼变“财礼”，婚姻成了“生意经”，这样的婚恋观就该成为反面教材“上电视”。

遏制高额彩礼，不只是家务事，也是关乎社会风气、社会稳定的大事。湖南高院此番“接地气”的直播，向公众传递

了正确的婚恋观，也对彩礼的退还问题亮明了司法的鲜明态度。事实上，类似的司法直播还有不少，对不退还彩礼、拖欠赡养费等执行过程进行讲解，屡屡出圈。这些被直播的看似是“身边小事”“家务事”，实则已是一个个严肃的司法问题，挑战公序良俗，触及法律底线。借助直播，寓教于“围观”，这样的创新值得鼓励。①2



## 每日箴言

### 南阳华龙高级中学 告诫广大学子——

- 一句话出口前，你是它的主人，出口后它是你的主人。
- 做人要方，做事需圆。
- 口无遮拦并不能证明你直率，它只能证明你修养不够。
- 不要排斥负能量，有时它会让你保持警醒，而不至于一直停留在心灵舒适的盲区。
- 要将拖延当作你最可怕的仇敌，因为它会窃取你的时间、品格、能力、机会和自由，使你成为它的奴隶。
- 人生有三位最好的老师：兴趣、苦难和爱。
- 人生从不缺少幸福，只是缺少捕捉幸福的心灵。
- 你越强调自尊，你的路就越窄。
- 年龄增长并不可怕，可怕的是激情消退的速度远超过年龄增长的速度。
- 曾经以为是旅行让我认识了世界，现在才发现，渺小的我们反而是透过世界、透过旅行来认识我们自己。
- 以前，朋友可以是莫逆之交、八拜之交、患难之交、忘年之交、泛泛之交……现在，朋友只有一种，那就是点赞之交。
- 不同的人为你做同一件事，你会感到有天壤之别，因为我们在意的往往不是人做的事，而只是做事的人……
- 和聪明人交流，和靠谱的人恋爱，和积极的人共事，和幽默的人随行。人生若能如此，就是最大的幸福。
- 能吃亏的人，才配得上好运。
- 生存是人类第一要务，而快乐却是生存的唯一原则。快乐是一个人心灵和精神所表现出来的满足，是最纯洁和高尚的享受。
- 牢记所得到的，忘记所付出的。
- 别小看任何人，越不起眼的人往往会做些让人想不到的事。
- 把艰辛的劳作看作是生命的必然，即使没有收获的希望，也要心平气和地继续。
- 河东河西三十年，对的错啦，错的错啦。忘物忘我大智慧，醒时聪明，醉也不傻。人生坎坷似阶梯，福患当头，祸踩脚下。君子小人为善恶，褒也是他，贬也是他。
- 人活着就像在沙地上行走，太过云淡风轻，回过头就会遗憾什么都没留下，连个脚印都没有。但是心里装的东西太重，一不小心就会陷进去，难以自拔。
- 盯着别人的高度，不但失去了自己的高度，同时，失去的是我们心灵站立的地方。
- 幸福并不是完美无瑕，而是对自己的生活感到满意并愿意去忽略的那些瑕疵。
- 所谓幸福就是把日子过成自己想要的样子。
- 寂寞是被人远离的无助，孤独是远离他人的坚强。
- 尊严来自实力，实力来自拼搏。抱怨生活、放弃改变永远不可能有尊严。
- 如果一个人敢于直面困境，积极主动寻找解决问题的办法，那么他迟早会取得成功；如果一个人被困难吓倒，灰心丧气，无所作为，那么即使困境消失，他也不可能走出失败的阴影。

——摘自图书珍藏书目郭同春校长编著的《精粹语言汇编》