

不妨将“体验师”机制这个好点子推而广之

□ 关望

“新办企业在政务大厅注册登记后,最好有税务人员来辅导办理套餐业务。”提这条建议的李玉娟是江苏徐州某公司的财务人员,也是一名“税费服务产品体验师”,负责体验涉税业务办理是否方便、给税务部门提建议。这一次,她的建议很快得到了当地税务部门的积极响应,一个聚焦新办企业首次办税涉及多个涉税事项的“套餐式”服务快速推出。

国家税务总局推出“税费服务产品体验师”机制,请体验师下基层、探服务、找不足,为各方搭建起顺畅沟通的桥梁,让政策在制定和执行过程中更能纳民智、解民忧、顺民意。“体验师”机制能提高政务服务效能,不妨作为推进政府职能转变和营商环境改善的“好点子”推而广之。

服务好不好,用户最有发言权。今年以来,国家税务总局推出“税费服务产品体验师”机制,请体验师下基层、探服务、找不足,为各方搭建起顺畅沟通的桥梁,让政策在制定和执行过程中更能纳民智、解民忧、顺民意。

体验师来自各行各业,有一定专业积累,在沉浸式体验政务服务后,能较为准确地描

述感受,理性客观地反映问题,提出有价值的意见建议,助力好政策落实落地、落地见效。相比于传统的走访问询、调查问卷等方式,“体验师”机制更贴近用户,从中获取的意见建议更有针对性、可行性。特别是,有些新政策、新服务在面向公众推出前,先由体验师们预先感受一番,有利于问题前置、防患未然,及时查缺补漏,避免落地效果打折扣。

《人民日报》发表评论认为,“体验师”机制能提高政务服务效能,不妨作为推进政府职能转变和营商环境改善的“好点子”推而广之。近年来,随着“放管服”改革不断深入推进,我国营商环境不断优化,但与此同时,当前外部环境更趋复杂严峻,国内经济恢复仍然不稳固、不均衡,市场主体特别是中小微企业和个体工商户仍面临一些困难。要充分调动市场主体活力,需要加大力度优化营商环境,为经济高质量发

展提供坚实保障。优化营商环境,必然需要聚焦市场主体关切,而不管是政府部门还是市场机构,借助“体验师”机制可以更好地了解为民办事、为企业服务的渠道,为市场主体提供更贴心的产品和服务。

让“体验师”机制更好发挥作用,真实的体验是基础。“体验师”机制有价值,贵在一个“真”字——操作是否便利、流程是否顺畅、服务是否贴心,体验师真正参与其中,才能呈现出真实准确的意见反馈,反映出广大市场主体的心声。同时,相关部门和机构应结合自身情况特点,策划设计不同类型、不同主题的体验活动。比如,既要邀请体验师对那些“预售”产品和服务进行测试、对“在售”产品和服务的高频事项进行“摸底”,也要对那些只涉及少部分用户的政策和业务等开展集中测评。

让“体验师”机制更好发挥作用,完善的制度是保障。让

群众和市场主体满意,是优化营商环境的重要标准。要改善营商环境非一时之功,通过体验发现问题、进而推动解决问题只是第一步。让“体验师”机制运转良好、能达到预期效果,相关部门和机构还需着眼长远、健全制度。比如,在健全意见收集工作常态化机制、确保体验师提建议不流于“走形式”、实现意见反馈和建议落实的良好循环等方面,应不断探索和完善。

期待更多政府部门和市场机构能不断改革创新,在提升群众满意度上多动脑筋,让类似的新机制层出不穷、迭代更新,使政策更好地落地见效,暖在群众心坎上,使新产品、新服务的供给更具精细度、适配度,提升消费者的满意度、获得感。

经济评论



电子驾驶证扩大试点

朱慧卿 作 (新华社发)

微言堂

为个人信息撑开法律“保护伞”

□ 刘硕 白阳

8月20日,全国人大常委会会议表决通过个人信息保护法。这部维护个人信息安全的专门法律,明确了个人信息保护的相关规则和各相关方的权利义务,全方位构筑起个人信息保护的“金钟罩”,彰显了党和国家保护个人信息安全的决心。

大数据的发展为生活带来便利,也滋生了种种乱象。有的平台过度收集个人信息,强行推送个性化广告;有的商家擅自安装图像采集设备,偷偷记录客户人脸等生物特征……

党和国家始终高度重视个人信息安全问题。然而,由于相关规定散见于不同的法律法规之中,在司法实践中,往往面临

部门权责不明确、维权机制不顺畅、法律之间不衔接等问题。

个人信息保护充分回应了人民群众在个人信息保护领域的“急难愁盼”,找准“病根”精准施策,一方面“严”字当头、突出责任,一方面明确规则、维护权利。法律封堵种种漏洞,撑开个人信息的“保护伞”,同时让信息监管长出更锋利的“牙齿”,必将让不法分子瑟瑟发抖。

法律落地,红线拉起。让法律落到实处,既需要相关部门尽快对标法律要求、充分履行责任,以严格执法彰显法律威严;也需要社会各界充分认识到这部法律的重要性,每个人都拿起法律武器积极维护个人信息权益,使个人信息在法律的框架下被充分保护。

医保信息化带来医疗服务人性化

□ 巩育华

自今年北京开始使用医保电子凭证以来,患者就医更加省时省力。以前,去医院前要做好实体卡,一旦遗忘或丢失,麻烦不少。如今,无卡就医,一码搞定,整个过程更便捷,患者更从容,体验大大改善。

值得肯定的是,医保电子凭证在全国各地迅速推开,但没有忽略老年患者等群体的实际需求。

一方面,在“国家医保服务平台”手机应用的显著位置,设置了“大字版”按钮。点开,文字字号更大,页面布局更简洁,方便老年人使用。另一方面,对于没有智能手机的老年人,可在子女手机上绑定亲情账户激活电子医保凭证,子女可使用亲情账户帮助老人线上就医、报销。

此外,助老窗口、志愿者等线下服务举措也逐渐成为医疗机构的标配,遇到无法使用医保电子凭证的患者,可以提供“一站式”帮助。这些适老化、无障碍设计,既是迎接老龄化社会的应有之义,也是医疗服务精细化、人性化的体现。

医保电子凭证是医保优化服务便民惠民的一个缩影。据介绍,截至今年7月底,医保电子凭证全渠道激活用户超7.2亿,31个省份和新疆生产建设兵团均已支持使用医保电子凭证。少了一张小卡片,多了不少获得感,很多人反映使用后的确带来了便捷,是为民办实事的体现。医保信息化的成效体现在一次次优化报销流程中、一次次提效降费中、一次次改善就医体验中。让数据多跑路,让百姓少跑腿,患者的满意度就是改进医保服务的方向和动力。

广场舞“跳起来”也要“静下来”

□ 高敬

十三届全国人大常委会第三十次会议近日审议修订环境噪声污染防治法的议案。其中,草案对公共场所开展娱乐、健身等活动的规定引发广泛关注。

草案提出,在街道、广场、公园等公共场所组织或者开展娱乐、健身等活动,应当遵守公共场所管理者有关活动区域和时段等规定,采取控制噪声的有效措施,避免干扰周围生活环境。草案还对违反法律规定的法律责任进行了明确,如果不听相关单位劝阻、调解的,或被处以警告并责令改正;拒不改正的,可能还会面临200元以上500元以下的罚款。

广场舞深受广大群众尤其是大爷大妈们的喜爱,又常常因为音量过大、深夜扰民等问

题,让周围的居民头疼。此次法律的修订,能否让广场舞“跳起来”,也能“静下来”,是给全社会出的一道考题。

喜爱广场舞的大爷大妈们要自觉遵守公园、广场等的管理规定,尤其是在跟居民小区、学校、医院等噪声敏感建筑物距离较近的场所开展活动,更要自觉控制音响器材的音量,不能让美妙的音乐伴奏成为别人耳中恼人的噪声。公园、广场等的管理者,要合理规定广场舞等活动的区域和时段,尽可能远离居民小区等,并可以通过设置噪声自动检测和显示设施加强管理。

噪声污染防治要坚持社会共治的原则,任何单位和个人都有保护声环境的义务。宁静、和谐、美丽的环境,需要全社会携手共创。

“花式调控”凸显政策精细化

□ 郭存举

北京发文遏制“假离婚”购房,湖南岳阳推出房价“限跌令”,广东东莞将法拍房纳入限购范围……近日,楼市调控新闻频频登上热搜。有声音认为,地方政府明确划定涨跌幅底线,破坏了市场在资源配置中的应有作用,属于过度干预楼市的越界行为。

这种观点,显然站不住脚。实际上,房价暴涨暴跌会让房地产行业动荡,进而引发风险。一旦房价泡沫破裂,资产大幅缩水,都会拖累上下游产业,甚至引发局部金融风险。无论是从全局还是从个人投资者看,稳定健康发展的房地产业才是最好的。

进一步说,政策“花样”不断,恰恰说明楼市调控越来越精细化。在因城施策的背景下,各地有的放矢,实行差异化调控政策,有利于房地产市场平稳健康发展。比如,“限跌令”与“限涨令”相得益彰,既对房价暴涨进行遏制,又对非理性暴跌进行限制,从而实现稳楼市的目标。

楼市调控政策密集出台,也在警示消费者,幻想通过炒房实现资产增值,并不是一条前景光明的康庄大道。长期以来,楼市调控的重点往往是遏制房价过快上涨,“限跌令”的推出,则是部分城市楼市转向的信号。当前,房地产市场分化趋势已经形成,一二线城市重点地段热度不减,

而部分三四线城市库存高企,房价变化也出现了冷热不均的趋势。即便在同一城市,不同区域也出现内部分化,有涨有跌已成常态。

仍需看到,当前房地产市场仍然存在乱象和风险。部分地区经营贷违规入市,导致居民杠杆率居高不下;一些炒房客仍在蠢蠢欲动,借机浑水摸鱼;个别城市学区房热度不减,市场炒作行为屡禁不止;也有开发商定价虚高,利用打折扣忽悠消费者……“限价令”“限跌令”等调控政策的实施,可以倒逼开发商在价格制定的时候更加谨慎,有利于购房者稳定预期,更加准确把握市场价格变化,对房价作出客观理性判断。

房地产市场关系重大。一方面,关系到国计民生,影响千家万户的基本生活保障;另一方面,其健康发展对国民经济平稳运行具有重要意义,事关经济结构和经济发展质量的优化,还影响金融体系稳定。从这个角度看,房地产市场不是一般的市场,也不可能靠一种手段进行调节。

当然,反对的声音也有其价值,至少可以提醒地方政府,出台政策需慎重之又慎,既要科学决策,也要因势利导。同时,也要对政策的出发点、实施细则、预期效果等作出详细说明,让市场各方能够充分理解。唯有如此,好政策才能被理解,好政策才能有良好效果。



不得“好评返现”

程硕 作 (新华社发)

莫让大宗商品“虚火”烧了中小微企业

□ 熊丽

日前召开的国务院常务会议再次点名大宗商品价格,要求“做好市场保供稳价工作。完善并落实重要原材料价格上涨应对方案,合理增加国内生产,科学组织储备投放,强化重点商品市场联动监管”,释放出国家将继续确保大宗商品保供稳价的强烈政策信号。

受经济快速恢复和内外多重因素影响,今年以来原材料价格大幅上涨,高位震荡。国家统计局数据显示,7月份PPI同比上涨9.0%,涨幅较6月份扩大0.2个百分点。其中,生产资料价格上涨12.0%,涨幅扩大0.2个百分点;生活资料价格上涨0.3%,涨幅与上月相同。从7月份制造业PMI来看,主要原材料购进价格指数和出厂价格指数分别为62.9%和53.8%,高于上月1.7个百分点和2.4个

百分点。制造业采购成本普遍上涨,其中石油煤炭及其他燃料加工、化学原料及化学制品、黑色金属冶炼及压延加工等行业均高于70.0%。

本轮原材料价格上涨成因比较复杂,在相当程度上是供需错配、外部输入性影响和投机炒作等因素相互交织、叠加作用的结果。大宗商品价格上涨对我国的有利有弊,一方面,有利于提升上游原材料企业盈利能力,降低债务风险;另一方面,对于制造业中下游的中小微企业来说,原材料成本占其成本的大头,对价格上涨非常敏感。原材料价格上涨带来的经营成本上升,企业难以在短期内予以消化,挤压了利润空间。从上半年工业企业利润看,上游采矿业和原材料制造业企业利润增长明显,而位于中下游的私营、小微企业盈利恢复相对较慢。产业链上下游博弈加剧。

党中央、国务院高度重视原材料价格上涨对于中下游行业和中小微企业的影响。国务院常务会议多次专题研究大宗商品价格过快上涨的问题,并运用降准等货币政策工具,进一步加强对实体经济特别是中小微企业的支持。7月份有关部门完成两批国家储备铜、铝和锌投放共计27万吨,释放了国家开展大宗商品保供稳价的积极政策信号,稳定了市场价格预期。定向投放还为中下游加工制造企业提供了补充库存的机会窗口,降低了部分企业原材料成本。

在保供稳价“组合拳”持续发力下,近几个月PPI明显上涨的态势开始趋稳。但从下阶段看,随着国内经济恢复,同时国际大宗商品价格上涨态势延续,工业品价格保持高位仍会持续一段时间。这也意味着,产业链中下游企业尤其是中小微企业面临的压力短期内可能

难以得到有效缓解。

《经济日报》发表评论认为,不让大宗商品价格压垮中小微企业,首先要继续撤“虚火”。扎实做好大宗商品保供稳价工作,多措并举加强供需双向调节,用市场化办法引导供应链上下游稳定原材料供应和产销配套协作。持续加大期现货市场联动监管力度,严厉打击哄抬价格、囤积居奇等违法违规价格行为,维护正常市场秩序。其次,要帮助企业壮“元气”。落实好既定的减税降费举措,遏制乱收费。在坚持不搞大水漫灌的基础上,保持货币政策稳定性、增强有效性,进一步加强金融对实体经济特别是中小微企业的支持,促进综合融资成本稳中有降。再次,企业自身也要强“内力”。企业要采取积极措施,挖潜降本增效以渡过眼前难关,更要化压力为动力,加快创新转型升级步伐。