

热点时评 >>

老穆

“办不成事”反映窗口创新服务解民忧

近日,市不动产登记中心设立了“办不成事”反映反馈窗口,旨在帮助企业 and 群众解决未能及时受理、按时办结等困难或问题,通过真诚服务、耐心解读、及时反馈,提供优质、满意的服务。(《大同晚报》2月15日)

这样创新管理、完善服务的举措好得很。

近年来,北京市各区、内蒙古包头市、

有感而发 >>

任翔宇

这样的“老年友善” 多多益善

近日,2022年度“山西省老年友善医疗机构”创建名单公布,我市57家医院成功创建。目前,我市共有142家医院获评“山西省老年友善医疗机构”,在全市综合医院、康复医院、护理院和基层医疗机构中,占比达到80%以上。(《大同晚报》2月14日)

据报道,围绕老年友善文化、老年友善管理、老年友善服务、老年友善环境等方面开展老年友善医疗机构建设,完善各项制度措施,优化老年人就医流程,不断提升就医满意度,是进入这个创建名单的评价标准。为方便老年人看病,我市各医院设立无障碍通道、无障碍卫生间,开设老年病科……人性化关怀逐步升级,并推出相应的为老服务。

卫健部门推进创建老年友善医疗机构,各医院努力加强服务老年人功能建设,十分重要十分必要,来得及时来得适时。

近年来,医疗机构纷纷开展智能化建设,为就医者提供了极大便利,但相比年轻人,老年患者不会扫码、不会下载、不会使用App,就医看病常遇麻烦,医疗机构推行友善建设、适老服务意义重大。

我市80%以上的医疗机构成为“老年友善”,着实令人欣慰,这样的“老年友善”多多益善。一方面,需要不断扩容、全面普及;另一方面,要从老年人生理和心理出发,给予全方位的照护,比如,建立老年医学知识和技能培训机制,整体提高老年友善观念、老年医学伦理的医护人员认知,完善无障碍服务设施和标识系统等等,充分满足老年人的实际需求,让他们得到充分关怀,感受温馨温暖。

有话直说 >>

魏冬妮

助老服务还应更优化

数字生活为我们带来了无尽的方便,却让不少上了年纪的人感到力不从心,特别是老年人就医时,网上预约挂号、扫码租轮椅、自助机取药等便民服务,对好多老年人来说成为一道难以逾越的数字鸿沟,若没有家人陪同,这些“常规操作”都无法完成。

数字时代不能忽略那些年迈的身影,应当给予更周全的考虑、更到位的关怀。我市142家“山西省老年友善医疗机构”,不仅为老年人看病保留挂号窗口、人工缴费,还设立无障碍通道、无障碍卫生间,开设老年病科,体现了信息时代的人文关怀。

随着人口老龄化不断加剧,独居老人和空巢老人日益增多,助老服务还应更加优化。目前,大多数老年人看病还是由子女或亲属陪同,可对于没有子女或子女不在身边的老年人而言,看病就成了大难题。近年来,一些城市中的陪诊行业悄然兴起,陪诊师的出现,不仅解决了老年患者或行动不便者的难题,也在很大程度上减轻了患者的孤独感和焦灼情绪。

为老年人创造更加便利、舒心的环境,提供周至的关照,需要在诸多方面改进和完善,在保障老年人权益的基础上,不断提升照护、服务能力。

辽宁丹东市、山西运城市等地,纷纷开设了“办不成事”反映窗口,受到当地群众的欢迎和好评。借鉴其他城市的先进经验,我市也开始实施,这无论对改进政务服务、提高办事效率,还是妥善解决群众“急难愁盼”,都是十分有益的。

“办不成事”指的是,办事群众线上或线下提交申请材料后,未能得到成功受理和审批,或群众多次来大厅未能解决问题等有关情况。在“办不成事”反映窗口,可以直接向工作人员提出问题和建议,工作人员会详细记录并通过统一的系统反映给相关部门,甚至成立专班,分析原因,快速解决,让群众办事不走弯路、少跑腿。

换言之,“办不成事”反映窗口就是一个“兜底窗口”。群众来办事都想尽快办成,但由于种种原因总有一些没办成,焦急的心情可想而知,“办不成事”反映窗口提供的就是“兜底”服务、解忧帮助。

市民肖女士的经历就是个典型的例子。14日上午,肖女士前往市不动产登记大厅办理存量房转移登记时,提供的身份证号码与原房屋所有权证上的不一致,咨询台工作人员告知此类情况暂时不能办理,需出具相关部门证明才可正常办理。肖女士向“办不成事”窗口反映了情况,窗口工作人员立即启动联动机制,联系相关科室分管领导及负责人,针

对此项业务如何办理进行梳理、研究、讨论,最后找到了政策依据,很快帮肖女士解决了困扰。

“办不成事”反映窗口,给群众拓宽了倾诉或寻求权威答案的渠道,让大家心里更有底;有利于职能部门听取群众意见,对有关问题实现“未诉先办”;还可实现信息互通、有效联动,提升政务服务水平。

政务创新一小步,民生福祉一大步。“办不成事”反映反馈,一个小窗口可解群众“大纠结”,体现了急群众所急、为群众解难、让群众满意的人本情怀。

希望这样亲民为民利民的服务举措得到推广普及。

幽默一刀

郑鸣/画 穆亮/诗

“撕”出城管病

元宵节刚过两天,很多地方的人们还沉浸在过年的余味中,却有网友曝出,甘肃省武威市凉州区城管上街清除商户的春联。城管局工作人员表示,这是市容市貌整治行动,清除春联行动去年就已开始。

江苏徐州沛县也出现了同样的情景,2月10日城管挨家挨户地将住户门上的春联撕下,面对群众的不满,工作人员称此举是为了迎接文明城市大检查。

春节贴春联是中华民族几千年的传统文化,门上的春联大多是年前为迎接春节贴好的,然而正月尚未过完就要被迫强行撕毁,这不仅搅扰了居民们的喜庆,影响了优秀传统文化的传承,还损害了地方形象,本身就是一种不文明行为。

节日刚过,春联就被认为影响了市容市貌,实在匪夷所思。即便春联出现破损,商户自行清理或城管帮忙修复也并非不可,更何况多数春联还是完好无损的,怎就能一撕了事?

市容整治也好,迎接检查也罢,清除春联的行为是任性执法、过度执法,暴露出职能部门简单粗暴的管理思维。

“撕春联”,不仅是撕出了城管的“蛮横”病,更撕出了城市管理的形式主义病,必须矫治。



一针见血 >>

寻彘

绕不开的婚育话题:女性求职困境何时结束

“你公公婆婆身体还好吧?”“你家那边的幼儿园学费贵吗?”“我们公司会发儿童节福利,你需要几份呢?”……这些问题不是朋友间的寒暄,而是今年30岁的北京求职者张某在过去半年的面试中常常被问到的问题。据媒体报道,记者随机采访了10位来自北京、天津等地正在找工作的应届女性毕业生和往届女性求职者,发现性别歧视似乎是绕不开的坎。

与之前直白地提问“是否已婚已育”“有几个子女”相比,如今的面试对于女性婚育问题的考察更加隐蔽,通过“拉家常”式地聊天,面试官就套取了求职者的婚育信息,并据此决定是否录用。这或许是企业为了规避国家规定采取的招数。2019年2月,九部门联合发布了《关于进一步规范招聘行为促进妇女就业的通知》,其中明确提出,不得以性别为由限制妇女求职就业、拒绝录用妇女,不得询问妇女婚育情况。但面对上述“狡诈”的问题,求职者难免会被套取个人情况,而且事后举证、投诉难度大,多数人只能吃哑巴亏。

据报道,一些企业对女性求职者顾虑诸多:对未婚女性,企业询问恋爱进展;已婚未育,担心员工随时生育;已婚一育,担心员工随时二育;已婚二育,担心员工心系家庭,无暇顾及本职工作。求职者队伍中青壮年本就是大多数,面对如此苛刻的条件,又有多少女性求职者能“达标”呢?即便满足了这些奇葩标准,还有一些HR存在严重刻板印象,认为“30岁的单身女性肯定有心理问题”,即便应聘者具备业务能力,也会以“对团队影响不好”为由拒绝。

女性能不能做好一份工作,何时与婚育与否绑定得如此之深?业务能力、背景、资历,难道这些不才是判断求职者是否胜任的标准吗?当性别、年龄、婚育对工作能力具有了“一票否决权”,女性求职者凭借自身实力说话的空间会越来越逼仄,反而可能因为“没有婚育顾虑”受到青睐,这是一种不公,更是一种悲哀。

这些女性求职者绕不开的话题,男性求职者则很少涉及。根据国家统计局2021年发布的《中国妇女发展纲要

(2011—2020年)》,女性就业人员占全社会就业人员的比重为43.5%。作为占全社会劳动人口近半数的女性劳动者,她们同男性一样,在各行各业从事工作,为什么却得不到同等的尊重和待遇?难道只因女性天然承担了生育职责,就应被企业视为“额外的负担”吗?当前,我国已经开放二胎政策,不少地方投入真金白银鼓励女性生育。不过,与生育补贴相比,解决女性面临的求职难题和职场困境,创造公平合理的职场环境,才能给予她们更多安全感。

企业差别对待男女求职者,与当前育儿职责主要由女性承担密切相关,被企业视为负担的产假是女性员工专属。对此,一方面政府应探索多种方式帮助企业减负,如政府承担部分成本,分解企业压力,或以减税降费等手段鼓励企业承担社会责任。更重要的是,作为婚育环节的另一主体,男性不能在这一话题中隐身,理应承担起更多陪护、育儿职责,当男女员工需要付出几乎同等的育儿成本时,职场性别歧视就失去了根基。据光明网