



“卖萌”的城管手册 是一种亲近

□木易(媒体人)

据报道,武汉市政府常务会议刚刚审议通过了全国首部综合性城市管理手册《武汉城管手册》,其最大的特点是采用漫画的形式解释市民经常遇到的城市管理难题,并将涉及城市热点问题的投诉电话、处置时限、处置方式列出,被市民称为“投诉大全”。因其大量使用了漫画插图,被称作最“萌”的“城管宝典”。

这本小册子向市民公示了城市管理部门存在的核心价值就是为市民提供好的服务。因此,这份城管手册所体现出的亲和力,或许并非为了“卖萌”,秀可爱。

这些年城管的形象不佳,往往与暴力联系在一起。《武汉城管手册》运用漫画的形式,拉

近了执法者和市民的距离,在某种程度上可以改善城管的形象。

在实际生活中,不少人都有过不愉快的投诉经历,比如找不到投诉电话,好不容易找到电话,不同部门之间“踢皮球”,最终,事情不但没解决,投诉者还生了一肚子气。

而对于普通市民来说,涉及城市管理的部门众多,执法的依据以及对执法者的要求复杂,对于这种“踢皮球”的问题,即使投诉者心中不满,也很难准确判断不同部门的职责分工和执法是否有问题。

这部城管手册便可以解决上述问题,什么问题归哪个部门处理、投诉电话、处理的时限、处理的方式,都一一列出,而且这部手册经过政府常务会议审议通过,具有一定的权威性,如果遇到“踢皮球”的现象,只要说明依据是城管手册,相信执法部门轻易不敢再将投诉者当皮球踢。

一部城管手册明确了执法部门的服务理

念,为市民监督执法者提供了清晰的依据,但这本身并不能解决已有的问题。由于公众长期对城管印象不佳,如何避免“卖萌”的嫌疑,关键还需要武汉城管部门服务真正到位,杜绝暴力执法,对市民的投诉不“踢皮球”。

因而,武汉市“城管革命”在列出城市管理部的责任之后,也该努力解决漠视责任者的责任追究问题。



遇冷的顺风车 需要政府部门帮一把

郑州私家车主叶占通联合300多位车主搞了个“爱心顺风车”活动,专门在上下班高峰期供市民免费搭乘。然而这样的好事却屡遭市民冷遇——很多人怀有天然的戒心,经常是车主们喊了半天,等车的人却不予理睬。甚至,有人说,“走吧走吧,别在这儿骗了”。

□赵勇

做好事却被人当贼一样防,车主们想不通。这样的心情,或许正如《中国青年报》在调查中所说:77.9%的受访者痛感在当下社会做好人的成本高。网上很多人指责那些对顺风车始终不肯放下戒心的人,但说实话,对陌生人保持一分戒心,完全可以理解。大家扪心自问,如果有个陌生人打开车门让你搭车,你是不是也会有那么一点犹豫?其实犹豫的不仅是搭车人,作为车主,你在让人搭车的时候,心里有时也难免打鼓——让陌生人上车,会不会有危险?这样说,并不是同意互不相信应该是社会常态,而是承认这样一个客观现实:不轻易相信,的确已经成为一种被很多人默认的规则。要弥合这条很大的信任裂缝,需要“爱心顺风车”这样的公民实践,但更重要的是,是政府有所作为,为社会成员之间的互信兜底。

顺风车遇冷,是因为诚信缺失放大了本能的戒心。要想让信任代替戒心,当然需要提供爱心顺风车的这些先行者,但如果仅仅靠他们自身,其取信于人的力量,仍然会显得很单薄。如果这些先行者不断碰壁,直至黯然退出,甚至再也无人敢试,那么,整个社会走向

互信,其阻力必然更大。

在社会成员之间无法解决的问题面前,理应该提供社会秩序的政府部门,就应该站出来,用政府信用为弥合信任裂缝来兜底。前几天昆明市文明办公开承诺为搀扶摔倒老人被讹者埋单,引发激烈争议。很多质疑者认为,昆明文明办此举是在变相纵容讹人,是不分青红皂白的懒政。但我在想,也许“为做好事被讹者埋单”在制度设计上值得商榷(比如能否变埋单为帮助疑似被讹者打官司),但“政府为行善风险兜底”这样的思路却是正确的。弥合社会信任度,是一个长期且痛苦的过程,这个过程,靠社会成员自己去完成,难度太大,成本太高。政府部门的信用远高于普通社会成员,且掌握丰富的公共资源,有条件也有必要为弥合社会信任裂缝兜底,即如郑州的顺风车,当地交管部门完全可以通过审核车主资格、发放服务标识等方式来提高顺风车的可信度。

顺风车遇冷,做好事成本太高,这是硬币的两面,这枚硬币,就叫“信任缺失”,要弥合信任裂缝,需要每个人多做一些力所能及的善事,对别人多一份信任,但更需要政府为民间那些弥合社会信任裂缝的努力来兜底。爱心顺风车能否获得政府的帮扶,正是一张试纸。

用“天价点菜系统”整治“天价菜单”?

□舒圣祥

据《新闻晚报》报道,为了整治宰客现象,规范海鲜餐饮市场,三亚市相关监管部门近期准备在海鲜餐饮行业推广信息化监管系统。据称,其中包括安装费用高达6000元一套的iPad点菜系统,规模在15桌以上的商家要使用,每六七桌要买一套,费用由商家支付,政府仅提供部分象征意义的补贴。一些中小规模的海鲜排档老板称难以承受安装费用,海南省餐饮行业协会亦认为该系统推广难度较大。

据悉,三亚市准备在海鲜餐饮行业推广的这套信息化监管系统,将实现海鲜价格的明码标价,最高限价,商家定价超此额度时会自动报警。此外,消费者在商家的消费记录将自动保存,一旦出现纠纷,监管部门便有据可查。

用iPad点菜系统来加强市场监管,也不失为一种探索,问题在于这系统的价格明显

有悖常理,一套软件就要花费2000元,在iPad可下载的诸多应用软件中,恐怕堪称“天价”了。这么做颇有以“天价点菜系统”去整治“天价菜单”之嫌。

按照常识来理解,杜绝宰客应该主要不是一个“技术”问题,而是需要全方位的长效监管、高效率的投诉渠道和更严厉的经济惩罚。信息化点菜系统也是一种价格监管方式,问题在于它的价格是否过于昂贵?

更何况,羊毛必然出在羊身上,强推“天价点菜系统”,非但效果可疑,反而可能会增加消费者的负担。而且以iPad点菜系统作为正常经营的前置性条件,也涉嫌滥设行政许可。

三亚曾经承诺过要对宰客现象“零容忍”,“零容忍”是一种执法承诺,表明的一种执法态度,并不意味着政府部门因此有权超越法律的限度任意作为。

具体到推广iPad点菜系统事件中,政府部门可以倡导,但没有理由强制推销。

厅长“求粉”更需用心“留粉”

□里工

厅级官员微博“求粉”(要求别人当其“粉丝”),会是怎样一个结果?近日,湖南省商务厅厅长谢建辉的“求粉”经历显示,大多数人对厅官开通微博持支持态度,但亦有网友提出微博关注的前提条件是公布财产。作为湖南省目前开通微博的最高级别官员,谢建辉对《都市时报》记者说,她的财产是可以公开的,但目前相关组织、部门对官员财产公开没有规定,她也不好第一个去公开。(《都市时报》5月22日)

与飞速发展的时代同步,官员们也从没停止追时髦的脚步,从博客开始至今,时尚潮流里总会有官员的影子。这是值得老百姓喝彩的,因为我们迫切希望掌握权力的官员们,能够深入基层了解民情,掌握老百姓急需帮助的第一手材料,而诸如微博这样的传播与交流的工具,能够为双方交流提供迅捷的平台。

不过,喝彩之余,我们也注意到这种声音。有网友对于厅长“求粉”,开出了先决条件——公布财产。这同样可以理解,毕竟,见惯了一些官员的应付差事,老百姓自然想较真儿。就比如一些政府机关的博客,理论上无疑是政府与百姓沟通、听取利益诉求并加以实施的重要通道,可又有多少政府博客不更新、不回复?有多少政府博客按老套路应付群众?纵使科学技术再先进,没有切实为人民服务的心,什么都是假招子。

当然,对于谢建辉厅长不好第一个公开财产的解释,我们也能理解,这种事情,谁也不会愿意充当“出头鸟”,而且,公布个人财产也绝不是“求粉”的先决条件。

我们只是希望既然开了微博,谢厅长们就切实地和百姓互动起来,毕竟,对于诸多官员在高科技交流平台亮相的持久度与热诚,我们不敢抱有太多希冀——诸多媒体曝光的事情都依旧在推诿扯皮,换个高科技马甲,就变成勤勉为民了?谁信?

最后,值得深思的是,为什么老百姓提出应对“求粉”的先决条件不是别的,偏偏是“公布个人财产”?是不是公众对无奈的社会现实的诉求?值得谢厅长的上级领导们深思。

放弃治疗,然后活着

□潜海龙 整理

央视《新闻1+1》2012年5月21日播出了《放弃治疗,然后活着!》,浙江大学医学院附属第一医院医生陈作兵的父亲,半年前被确诊为“恶性肿瘤晚期,全身转移”,无法手术。面对癌症晚期的父亲,身为医生、医学博士的儿子一度束手无策,最后他尊重父亲的决定:放弃治疗。在儿子的安排下,父亲回到浙江诸暨老家,一家人不再提父亲的病情,父亲也不再吃药、不再打针,甚至还亲自下地种菜,只吃自己最喜欢的东西。中医禁忌的肉类,老伴也每天换着花样给他做,直到去世。父亲走的时候,很平静,很满足。

追求的是生命质量

烟雨一蓑:面对“生命”这样一个严肃的话题,没有经历过生死离别实在没有发言权。但是我支持陈医生的决定,尊重父亲。当一个人的生命被无情的病魔侵占后,所有的高科技已经无能为力,那么安详地离开应该是最好的选择。记得鲁迅在文章中回忆过他父亲去世时的情景:父亲在咽气的时刻,邻居阿妈催他喊父亲,作为孩童的鲁迅就大声疾呼,父亲平静的脸就会再度紧张,让父亲觉得孩子在呼叫,走得不安心。鲁迅先生每当回忆起这件事,就觉得当时的疾呼是对父亲的最大错处。其实到了生命的最后时刻,不妨让病人按照自己的心愿去做自己最喜欢的事,最后毫无遗憾地平静地离开。

Cuilifeng:记得《挪威的森林》的作者村上春树说过这样一句话,死并不是生的对立面,而作为生的一部分与之永存。也就是说,是死亡,才使生命更有意义,没有死亡,生命就失去了意义。而父亲患绝症放弃治疗,本身就是自己看淡了死亡,追求的是一种死亡质量,让生命更有意义。

应该表扬的是老父亲

杨君贤:没必要放大儿子在这一事件中的作用,哪怕他是医学博士和海归。因患绝症放弃治疗,归根到底还是需要患者自己决定,哪怕是妻子、儿女也无权替他做主。与其说是身为医学博士的儿子不想让老父亲受更多痛苦,不如说是身为一名老工人的父亲能够坦然面对死亡,摒弃了“好死不如赖活”的传统观念,主动放弃治疗,维护了自己作为一个人的尊严。应该表扬的不是儿子,而是老父亲。

陈爱兵:曾有机构调查显示,国人将80%的医药费花在生命的最后一个月。这种做法究竟是值还是不值,这或许是一个见仁见智的问题,但陈老汉及其医学博士儿子的选择至少向我们展现了另一种对于科学与生命的解读。它使我们明白,相信医学不等于非得抢救到最后一秒,敬畏生命也可以选择安然地走完人生。更何况,这种形而上的生命观的进步,对于缓解日益紧张的医疗资源不足问题,化解公众对于遗体器官捐赠、殡葬方式革新等的纠结心理,也有很大的现实价值。毕竟,这些问题所涉及的与其说是医疗科学,毋宁说是观念心理。而相比科学技术的进步,观念的革新无疑更需要榜样的示范作用,而陈老汉及其医学博士儿子的选择不啻为一个榜样——这或许才是这则感人故事真正的意义所在。

积极施救也是生命的主题

王军荣:一个选择如何死亡的父亲,一个孝敬父亲的儿子,不是没有救治的条件,不是没有钱,然而,这个医学博士选择了尊重父亲,在不积极施救的情形下让父亲离开,对此,我们应该给予尊重。事实上,他的做法也得到了众多网友的赞许。的确,一个人的生老病死,是命中注定的,我们无法抗争。但我想说,对于“个体”的选择,没必要过多诠释,更没必要拔高。具体到我们的生命,我想说的是,积极施救永远是生命的主题。面对病痛,积极抗争,这应该是人类的主题。如果都选择放弃,那人类的医学还会有进步吗?