

“速冻模式”考验公共服务能力

□冯海宁

从11月21日开始，今年下半年以来最强冷空气来袭，全国多地迎来今年的第一场雪。降温幅度大、体感湿冷是这次寒潮的主要特点。（新华网）

似乎还未完全做好准备，此次寒潮就突然来袭。多个城市初雪比往年大大提前，伴随初雪的是气温断崖式下降，“西安下雪了，一出去就白头了。”“江苏快被风吹跑了！”“在上海脑袋都快吹掉了！”各地网友纷纷分享“速冻”体验。

“速冻模式”开启是一种自然现象，既然我们无法阻挡只能积极面对。对个体来说，除了添衣保暖，还要注意出行安全；对不同单位而言，也要有相关应对措施。尤其是，这种“速冻模式”开启对政府部门和相关企事业单位的公共服务能力是一次集中的考验。

心底温暖就不畏严寒

□孙建磊

11月22日，我市迎来了今冬第一场雪。寒风飞雪中，仍有许多人坚守在户外的工作岗位上。辅警杨洋，站在路口指挥交通；快递员毛克辉，不吃午饭送了140个包裹；环卫工王广孝，顶风冒雪清扫垃圾11个小时；自来水抢修工人，凌晨1点多赶赴水管爆裂处，穿着胶鞋在水中工作……他们用敬业打造了雪中漯河的一道亮丽的风景，为我们带来温暖的感动。（详见昨天本报05版）

寒风刺骨，雪花纷飞，辅警、快递员、环卫工、自来水抢修工人等户外工作者，依然坚守工作岗位，为市民生活、城市运转奔波劳累。他们不畏风雪、严寒，源于心底温暖。

这种心底的温暖，首先来自自家。孩子的笑脸，奶声奶气的“爸爸”“妈妈”，崇拜、信任的眼神，无不使得风雪中的儿儿浑身充满力量，甚至不自觉地笑出声来。妻子做的热乎饭菜，一声“你辛苦了”，寒风中的丈夫想起来会感到温暖、欢喜。人，就是相互支撑。每每想到家，那个充满爱和快乐的地方，谁的心底不温暖。

这种心底的温暖，还来自工作单位。辅警杨洋说，顶风冒雪工作是职责。的确，有没有单位的关心都得干，还得干好。但是，人毕竟是有感情的。你看，环卫工上班前，单位发了手套、防水外套，他们风雪中工作11个小时也不觉得冷。为什么？正如环卫工王广孝所说，心里暖和。

这种心底的温暖，还来自社会。面对风雪中的交警，行人王勇和说“感谢”；每次收到包裹，市民李女士都会发自内心地说一句“谢谢”；对于环卫工，不少饭店提供热水……被关心，尤其是陌生人关心，哪怕是一句“谢谢”、一杯热水，心就会被温暖。慢慢地，心底就热乎了。

冬天来了，每个人都需要温暖，除了身体的，还要心底的。

（请本版作者速与本报联系，以奉稿酬）

首先，对气象部门预测预报能力是巨大考验。无论是普通市民还是其他企事业单位，一般都根据气象预报结果做出应对准备，预测越及时、越准确，越有利于预防。就在最近，有关方面预报北京暴雪却爽约了，虽然道歉很幽默，但更希望提高预报准确率。

其次，对公共交通服务能力也是考验。由于雨雪加降温，路面普遍较滑，最近也已发生多起严重的交通事故，如京昆高速山西平阳段连环相撞事故致17死37伤。据悉，11月21日，武汉公交集团启动恶劣天气条件下的应急工作预案，应该说，只有提前做好防寒防冻和车辆保养工作，才能确保在寒潮来袭之时，市民安全、温暖乘车。

另外，恶劣天气对于医院、电力、农业等机构也是不小的考验。比如，多地供电公司启动三级应急响应，这值得肯定；事实上，根据以往经验，气温突降后医院

“奇葩证明”为何难禁绝

□和法堡

为治理群众“办证多、办事难”问题，去年11月国务院办公厅印发《关于优化公共服务流程方便基层群众办事创业的通知》。一年来，已有超过20个省份出台具体工作方案，全面清理各类“奇葩证明”和烦琐手续。记者调查发现，与过去相比，全国多地基层派出所和社区开证明的数量已明显下降。不过，在一些地方，如“无小三证明”“家庭妇女证明”之类的“奇葩证明”还被要求出具，一些公证、银行等非政府部门成为索要证明的大户。（新华社）

“奇葩证明”年年有，比如，证明“你妈是你妈”，证明“老公是老公”等，简直把人折腾得够呛。也难怪有人不无讽刺地调侃道：人们不是在办证，就是在去办证的路上。想想这种无聊透顶的荒唐证明，实在令人啼笑皆非。

无疑，“奇葩证明”不仅会增加相关工作人员的工作负担，而且与中央关于改变工

“带薪照顾父母”还需制度配套

□张贵峰

北京市政府近日印发的《关于贯彻落实<北京市居家养老服务条例>的实施意见》提出，要“完善职工带薪休假制度，方便子女在老年人术后康复、临终关怀等特殊时期直接照顾老年人。”（《京华时报》）

在严峻的人口“老龄化”和养老形势下，施行“子女带薪照顾父母”，显然有利于改善老年人尤其是那些“失能”和“空巢”老人的养老处境、增进他们的养老福祉；对于子女来说，“带薪照顾父母”无疑也是一种明显的“利好”，不仅能够促进他们履行好敬老这一伦理责任，也能大大减轻其经济负担。而对于社会来说，也具有非常积极的社会意义——在经济层面，有助于更合理均衡地分配养老成本，在社会道德伦理层面，也有利于彰显“慎终追远”这一中华传统美德，进而推动“民德归厚”。

然而在现实中，要想真正落实“带薪

的门诊量和住院病人数都会出现爆发式增长，同样需要严阵以待。

各地各部门单位面对“速冻模式”的考验能得多少分，关键在于看群众怎样评价。

一般来说，群众评价公共服务主要看三点：一看服务态度，例如有没有完善合理的应急预案，有没有及时启动；二看服务过程，比如有没有逃避责任；三看服务结果，主要是观察“速冻模式”下能否把损失减到最小。

“速冻模式”下的公共服务究竟如何，深层次检验的是相关部门的服务态度和服务“温度”——职能部门越忠于职责，越把群众冷暖放在心上，提供的公共服务就越及时越完善。寒潮还未过去，漫漫长冬刚刚开始，寒冬季节里，对各种公共服务能力的考验将会持续几个月。希望每个地方部门或单位，都能交出一份令人满意的暖心答卷。

作作风、密切联系群众的要求是背道而驰的。

正因为这样，国务院办公厅才印发了《关于优化公共服务流程方便基层群众办事创业的通知》，旨在解决一些地方和领域存在的要求群众开具证明过多过滥、缺乏统一规范的问题。可在现实中，为何政府积极清理之后，“奇葩证明”还是难以禁绝呢？

究其“症结”，笔者以为，关键是某些“公仆”没有真正把老百姓当亲人。信息孤岛时代早已过去，如今是信息互联互通共享，数据多“跑路”、群众少“跑腿”的时代，鼠标一点，公民信息一览无余，干吗多此一举地要求出证明呢？

看来，要根治“奇葩证明”这个顽症，不仅要在办事门槛上做“减法”，还要在服务意识上做“加法”，通过实现信息共享、建立居民信用体系等措施，实现“一站式办公”“一证行天下”“一网查所有”。归根结底，就是要摒弃过时的管制思维，做到人性化服务。这样，群众才能彻底告别“人在证途”的麻烦和窘迫。

“带薪照顾父母”还需制度配套

照顾父母”，又存在不少难题，急需相关制度配套。比如，立法方面的配套。虽然2012年修订的《老年人权益保障法》已将“常回家看看”入法，但如何具体落实这一规定，进而实现“带薪照顾父母”，目前还没有具体细化的制度安排。现行的职工带薪年休假制度也没有涉及“带薪照顾父母”方面的内容；而《国务院关于职工探亲待遇的规定》，尽管涉及这方面内容，但这一在1981年出台的规定，已明显滞后于社会发展。

除了立法问题，执行方面的难题更值得关注。因此，要确保“带薪照顾父母”落实，一方面，需推动立法方面的配套，通过修订完善带薪休假和探亲假等相关制度，尽快填补相关法律空白；另一方面，也要在法律执行方面，健全完善相关制度配套，如面对“带薪照顾父母”可能给用人单位增加的用工成本，政府应考虑配套出台相应鼓励政策，如通过适当的财政补贴、税费减免来分担这种成本，从而激励用人单位积极主动配合“带薪照顾父母”的施行。

证不在多有用就行

□李小将

今年48岁的黄佳，在广州大学松田学院管理学系担任会计教师。为了职场“安全感”，30年来他边工作边考了100多个证。这些证书，除了成人自考的大专毕业证、本科毕业证、硕士毕业证，还有各式各样的资格证书：会计师资格证、高级经济师、高级培训师……奇葩的是还有一个“证婚人”证书。（详见昨日本报14版）

100多个证，浸透着黄佳奋斗的汗水，凝聚着其对生活的希望。但证书多了就一定能给职场带来“安全感”吗？我看未必。

不可否认，证书多了的确能给找工作增加砝码，多个证书也多条选择的路，但将“宝”全压在证书上似乎有点跑偏。就像“证婚人”证书，这样的奇葩证书，考来有何意义？

在实际工作中，用人单位和公司不仅看证，更多时候看的是一个人能力的高低，能否胜任某项工作。因此，我们要明白一个道理：证不在多，有用就行。

30年、100多个证，难以想象，在这期间，黄佳付出了多少心血与精力！虽然笔者不赞成黄佳这种通过以考证书寻求职场安全的做法，不过，他的这种不断拼搏和进取的精神，倒是值得学习的。

欢迎赐稿
微信：15003951803 QQ:312439348
邮箱：lhwblxj@163.com



日前，广东珠海金湾区一小学因拟禁止学生带零食、玩具、零花钱到学校引发热议。有家长和老师支持，也有人反对。校方回应称，经召开家长会征集意见，家长代表都同意禁止学生带零食等到学校，但也有个别家长代表对强制检查有异议，所以学校将通过家长自查等更柔性的方式来执行。（《南方都市报》）

学校出台此规定，本意是怕孩子养成乱花钱的习惯，但是难以避开三个疑问。是否禁止得了？是否违法？是否有利于学生健康成长？

点评/朱丹 漫画/春鸣