

□ 李小明

2020年12月31日,习近平总书记在全国政协新年茶话会上的讲话中要求我们发扬创新发展拓荒牛的精神。

习近平总书记关于拓荒牛的讲话已经不是第一次。在参加深圳经济特区建立40周年庆祝大会时,他要求我们弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神,继续发扬敢闯敢试、敢为人先、埋头苦干的特区精神,激励干部群众勇当新时代的“拓荒牛”。在新起点上续写改革开放的新篇章,党员干部要永葆“闯”的精神、“创”的劲头、“干”的作风,高歌奋进,争做新时代高质量发展的“拓荒牛”。

无论是拓荒牛精神还是拓荒牛,它体现的都是创新发展特点。共产党是为了建设一个新世界而诞生的,本身带有创新的基因,一头头创新发展的拓荒牛实至名归。

2015年3月,习近平总书记提出:“创新是引领发展的第一动力。”作为执政党,作为先锋队,共产党应该率先垂范,为创新发展做出第一贡献,肩负起创新发展拓荒牛的职责。

发扬创新发展拓荒牛的精神,争做创新发展拓荒牛,就要永葆“闯”的精神。闯是明知山有虎偏向虎山行,是置之死地而后生。天上掉不下馅饼,没有一劳永逸的精神,不会得到美饕佳肴。诚如邓小平说的,“没有一点闯的精神,没有一点‘冒’的精神,没有一股子气呀、劲呀,就走不出一条好路,走不出一条新路,就干不出新的事业。”当然,闯不是初生牛犊不怕虎,不是患了疯牛病,闯是有方向有目的有理智有策略的。

发扬创新发展拓荒牛的精神,争做创新发展拓荒牛,就要永葆“创”的劲头。创是创新,是创造,是永不满足永争第一的劲头,是敢为天下先的追求。袁隆平在杂交水稻上耕耘不辍是创,任正非建立华为是创。创不是为了固有利益,冥顽不化,不是自以为了不起,抱残守缺,不是满足于现状,乐不思蜀,不是怕这怕那,知难而退。

发扬创新发展拓荒牛的精神,争做创新发展拓荒牛,就要永葆“干”的作风。干是哲学的运动规律,是马克思主义的实践论,是实事求是的思想路线,是理论联系实际的作风,是收获前的耕耘,是结果的过程,人一刻也离不开干,社会一刻也离不开干。邓小平说,“世界上的事情都是干出来的,不干,半点马克思主义都没有。”习近平说:“社会主义是干出来的”。我们不能靠吹牛过日子,而要像拓荒牛一样埋头苦干,开辟新天。

深圳市委大门口有一个拓荒牛雕塑,它代表了敢闯敢试、敢为人先、埋头苦干的特区精神。四十多年来,深圳人民靠这种精神,把一个边陲小镇建设成为现代化国际都市。我们共产党员只要发扬创新发展的拓荒牛精神,争做创新发展拓荒牛,就一定能在全面建设社会主义现代化国家新征程上走出金光大道!



13岁小孩给主播“打赏”有效吗?

示例:13岁的小王特别喜欢观看网络游戏直播。某天,在父母不知情的情况下,小王拿着父亲老王的手机,给某网络游戏直播平台的知名主播“打赏”了10万元,并将“打赏”的转账记录删除。然而,老王的手机银行早与小王母亲的手机绑定了,小王刚刚打完赏,母亲就收到了转账短信。请问,小王的父母能否要回这笔钱?

解读:《民法典》第19条是关于限制民事行为能力人实施民事法律行为效力的规定。一般而言,未成年人实施民事法律行为需由其法定代理人代理或经其法定代理人同意,但鉴于8周岁以上的未成年人已经具备一定的辨认识别能力,法律允许其独立实施一定的民事法律行为。具体来说,主要包括两种:一种是纯获利益的行为,比如过年过节亲戚朋友给小孩发红包,这些行为不会损害他们的利益,相反还会给他们带来利益,故法律认为是有有效的;另一种则是与其年龄、智力相适应的行为,如10岁的孩子购买学习用品、乘坐公交车等,由于这些行为在他们的理解范围内,因而也是有效的。

本示例中,“打赏”的法律性质是一种赠与行为,小王的父母能否要回这笔钱的关键在于小王能否独立实施“打赏”行为,即该“打赏”行为是否与小王的年龄、智力相适应。对此,我们认为,由于“打赏”数额较大,与小王的年龄、智力不相适应,故小王无法独立实施该“打赏”行为。

依据《民法典》第145条规定,在小王的父母不同意或不追认的情形下,该“打赏”行为无效,小王的父母可以要求平台退回该笔款项。相反,如果小王“打赏”的金额很小或者小王的父母事先表示同意或事后表示追认,那么该“打赏”行为就是有效的。

一个平台知营商精准决策

“2020年11月1日-11月30日政务服务热线共受理各类群众诉求39770件,已办结37234件,正在办理2536件,办结率93.62%,热线诉求TOP5类型分别为供暖问题、供气问题、消费者权益、农村管理、住房公积金……”坚持用数据说话、用数据决策、用数据管理、用数据创新,有效推动了吕梁市“12345”政务服务热线成果转化。

信息常态报送。每月月底,一份图文并茂、数据翔实的月报会被送到吕梁市各级领导的案头。依托热线大数据,对公众需求和民情动态趋势进行分析,形成周报、月报、通报等报告,同时通过《内参》《专报》等汇总热点、难点、痛点,为党委、政府提供决策参考。

定期组织研判。对群众反映的苗头性、趋势性、集中性诉求,即时组织相关部门进行分析研判,提出意见建议,研究解决办法。吕梁市政务服务中心十分注重发挥政务服务热线大数据平台的参谋决策作用,一方面对诉求话务数量、派单量、办理量等数据实行动态监控、同步保存,找出群众最为关心的热点、焦点、难点问题,及时预警;另一方面,通过分析办理时限、回访满意度数据,有针对性地提取督查事项,查找政务工作中存在的漏洞与不足。

服务企业发展。完善企业诉求的科学分类管理,利用热线大数据实时追踪企业热点、难点问题,精准聚焦、精准施力、精准解决,助力打造一流营商环境。建立网办服务中心,提供证件到期提醒、政策咨询、审批办证、网上帮办等服务。目前,已通过12345完成证件到期提醒601次,受理企业热线问题3000余件,群众满意率97.3%。

打造数字政府。我市已建成“一朵云、一张网、一平台、一系统、一城墙”架构,完成对接省、市30多个部门系统,汇聚40多类900余万条数据,以及全市上万个视频和传感器,初步形成立体感知体系。吕梁市12345政务服务热线在热线建设初期就明确了与数字政府的融合发展方针,在各类运行场景中做好舆情民意采集分析、重大事件及时通知的工作,形成数字政府平台总体支撑调度、热线发挥政民互动先锋作用的完整工作闭环。目前,已逐步上线热线挪车、交通拥堵、事故联动警力现场处理、校园欺凌警务联动以及景区拥堵调度疏导等板块,为未来数字时代提供坚实支撑。

为民办事“一话通”。为民服务“零距离”。从柴米油盐到社会管理再到政务服务……吕梁市12345政务服务热线通过实实在在的工作,正赢得越来越多群众的信赖。

事事有回应 件件有答复

吕梁12345热线:连万家解民忧

□ 本报记者 王 涛

通讯员 薛建荣 王 媛

“您好,这里是吕梁市12345政务服务热线,请问有什么可以帮您?”“您好,李女士,您反映的问题解决了吗?您对办理结果满意吗?”

走进吕梁市12345政务服务热线受理中心,一块巨大的电子显示屏格外引人注目,话务数据、诉求分类、热点问题、归口单位、日办理量等数据一目了然,58个座席24小时在线值守,接电话、派问题、收反馈、记回访,键盘声问答声此起彼伏,一句句真情的问候和耐心的倾听,温暖着每一位打进热线的市民。老百姓遇到难事儿解决不了,该怎么办?“打12345啊!”12345热线已经成为群众反映诉求、传达心声的“一号线”。

事事有回音,件件有答复。这是我市12345政务服务平台为民服务的常态。2020年6月28日,吕梁市“12345”政务服务热线正式上线运行,截至2020年12月底,平台共接受群众来电诉求137319件,日最高话务量达3429件,月办量达26975件,走在全省前列。热线直办率72.74%,转办回访率100%,回访满意度92.08%,真正做到“一条热线管便民,一个号码通民心”。

从投入运行到广为人知并被市民点赞,“12345”政务服务热线正在打通吕梁群众联系吕梁市委、市政府最重要、最便捷、最信任的渠道,也为吕梁市改善政风行风、完善政民互动探索出一条新路。

近年来,吕梁市委、市政府把热线工作当作一项重大民生民心工程,精心打造,精准运行,推进政府治理体系和治理能力现代化。特别是今年以来,吕梁市委、市政府十分重视12345政务服务热线建设,举全市之力,聚万众之心,下非常之功,想万全之法推动12345政务服务热线发展。吕梁市委、市政府领导百忙之中多次深入吕梁市政务服务中心12345热线现场指导工作,提出了一系列建设12345热线好办法。吕梁市人民政府秘书长、吕梁市行政审批服务管理局党组书记权威多次召集审批政务骨干召开会议,研究并现场解决建设吕梁市12345政务服务热线所遇到困难和棘手问题,安排部署建设吕梁市12345政务服务热线的策略和任务,又快、又好、又准地推进了吕梁市12345政务服务热线建设进程。

把12345打造成“记得住、打得通、接得快、办得好”的热线,这是吕梁行政审批政务系统自上而下发出的强音。有了做好工作的决心和力量,才能把工作做得更好。吕梁市行政审批服务管理局局长刘哲群在具体指导12345政务服务热线工作中要求政务中心,在做好建设12345政务服务热线工作的基础上,特别要想办法凝聚工作合力,迸发出青年干部智慧活力建设好政务热线民生平台,更好地服务于吕梁转型发展。市政务服务中心主任杨宝文按照领导安排部署,抓时间抢速度,制定方略,落实措施,奋力赶超,短时间内展开了轰轰烈烈的建设12345政务服务热线活动,你抓管理督查,我搞话务演练……吕梁政务大厅上下形成了“党组主管,局务主抓,政务主办”的建设政务热线工作局势。吕

梁市12345政务服务热线运行不到半年,建设运行工作已走在了全省前列,受到上级领导充分肯定和社会各界广泛关注。

一条热线连万家解决民忧

为了实现群众诉求“一事最多说一次”和“一事最多跑一次”目标,我市将12345政务服务热线作为改善民生实事之一,整合市政府各部门和市属公共服务企事业单位对外公布的现有各类咨询、投诉、举报热线,将全市所辖各级相关职能部门、公共服务企事业单位全部纳入热线平台成员单位,同时明确各部门单位主管、分管领导作为诉求热线转办第一责任人,全力保障市民诉求处理联动高效,形成覆盖全市、协调互动、便捷高效、保障有力的政府公共服务网络,全面实现吕梁市13县市“一个号码响应”的政务服务热线模式。

整合热线资源,确保“一号通”。12345政务服务热线是群众诉求直通政府的一号窗口。2020年,我市先后完成了市场监管局、公积金、商务局等市级热线整合,完成整合75条热线,在全省各地市中排名前列,建立统一受理、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈、考核管理、分析研判的运行机制,集中受理公众的咨询、求助、建议、表扬、投诉举报等诉求。同时,着眼群众诉求渠道多元化

在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下——新时代新作为新篇章

新趋势,开通了微信、电子信箱、手机APP等受理方式,并纳入吕梁市政务服务网视频帮办。目前,全市非应急类热线基本整合到12345热线,受理渠道6个,接通率始终保持90%以上。

设置特色座席,提升“网上办”。增设网办服务专席,着眼于网办方面助力提升网办率,热线成立了网办服务区,面向群众提供证件到期提醒、政务服务电话帮办、自助办电话帮办、视频帮办、社区网办后台支撑等服务,变被动服务为主动服务,指导群众网上办事,减少群众跑路次数,打造服务型政府。

精准信息录用,确保“答得准”。依托12345热线系统平台,强化知识库信息录入工作,明确录入重点,优化检索功能,加强业务培训,确保热线系统平台知识库信息的规范性、有效性、时效性。吕梁市12345热线受理的群众诉求中,11月直办率达到76.5%。

一套机制办到底满意群众

为民办实事,仅有一腔热忱还不够,更要有完善的机制保障,才能作真章、出实效。吕梁市12345政务服务热线不断细化来电办理流程,明确职责范围,从接通热线电话开始,录音、派单、处理、审核、回访,每一个环节都做到系统留痕、责任落实闭环分明,杜绝推诿扯皮现象,切实打造责任闭环。通过环环相扣的回访核实和评价,对群众诉求的办理进行全程监督,倒逼一次性化解群众诉求,努力实现“一次办成”目标。

完结。”市政务服务热线办公室工作人员对记者说。以响应率、解决率、满意率为回访内容,对群众诉求事项进行100%回访。回访结果计入热线系统,作为工作考核依据,考核成绩纳入目标责任制考核,营商环境考核,文明单位评比、13710督办等体系,保障群众诉求从受理到办结均能有序开展。

强化监督“高效办”。吕梁市12345政务服务热线对不同督办事项进行科学分类,建立了推诿事项、承诺事项、集中投诉事项等督办台账,实时跟踪监控,精准督办。拟在市级主流媒体开辟“回音壁”“曝光台”等专栏,开通热线“电视问政”访谈栏目,督促解决群众诉求难题。

党建引领“联动办”。为充分联动基层党建基础,引领热线建设进一步见实效,在汾阳市委、汾阳组织部、汾阳二级工作站的支持下,整合了两条党建热线及基层网格员资源,实现热线向汾阳二级站派单后二级站和汾阳组织部快速派单给网格员,网格员快速奔赴处理,实现“热线派单,党建吹哨、部门报到”的联动处理机制。

网格员+热线“精准办”。破解服务群众的“最后一公里”是吕梁市12345政务服务热线为打造服务型政府磨出的一把“利剑”,吕梁市12345政务服务中心以党建为指引,将网格化治理和12345服务热线“双剑合璧”,形成以“网格员+热线”解决问题为主,网格员全域兜底的服务管理模式,进一步为网格赋能,赋权到社区,下沉到街道,增强社区统筹协调功能,



暖冬

深冬时节,离石区新闻中心党支部走进驻村帮扶村离石区信义镇贾悟村,举行了一场别开生面的“寒冬送温暖”主题党日活

张云飞 摄

岚县开启智慧环卫新时代

本报讯“这一片区域由环卫工张惯英负责,现在系统显示她正在对街道进行清扫。”走进岚县城乡环卫管理中心智慧环卫管理平台操作室,一块大大的显示屏无比显眼,正在对环卫工作进行指挥调度的中心负责人向笔者介绍说。

在平台操作室,笔者看到工作人员只需动动鼠标,区域内各个路面、街道的保洁情况便展现在眼前大电子屏幕上。工作人员可随时对工人和车辆运行监控、调度和管理。每位工人都配备了智能芯片,每辆作业车都安装了GPS定位系统,在大屏上可清晰查看工人工作情况状态以及车辆运行轨迹、运输情况等。一旦有突发情况,平台的工作人员可及时对人员和车辆进行遥控指挥,做到“早发现、快解决”,极大提高了环卫作业质量和效率。

据了解,“智慧环卫”管理平台作为该县智慧城市建设的一个重要组成部分,主要依托互联网技术和“物联网+大数据+云计算”等技术,通过对车辆作业、人员作业、垃圾收运、环卫设施和巡查考核等5个方面内容进行全过程实时管理,实现环卫作业的信息化、可视化和智慧化管理。而随着“智慧环卫”管理平台的成功上线,岚县环卫工作迈入了精细化管理“智能”时代。“目前,全县“智慧环卫”管理平台已覆盖12个乡镇、136个行政村,道路保洁面积达152万㎡,公厕24座,并为所有环卫工人和环卫车辆安装定位系统。”该中心负责人介绍说。(王宁 王俊平)