

# 让网上信访更便捷

文/徐剑锋

## ◎读者热评

“从我家乡呼伦贝尔到自治区首府上访，路程远花费多，实在是费时费力。听说网上就能信访了，我让儿子试着操作，没想到这么方便快捷，我们反映的问题很快得到了反

馈。现在群众办事真是越来越便捷了！”8月13日，呼伦贝尔市民陈女士告诉记者。(8月15日《北方新报》)

作为传统信访的补充，建立网上信访机制，是完善群众诉求长效机制的一招妙棋！

让网上信访更便捷，对

信访部门来讲是智慧的考验、能力的挑战。面对全新的诉求反映方式、利益协调模式，当务之急必须转变“官念”，与时俱进更新理念，与此“合拍”强化运行。

更为重要的是，“网上信访”要成为一种正能量的主流，关键是在办结率上

下功夫，这就需要官民之间能够真诚有效地沟通与互动。一方面，民众反映诉求、提出问题要重事实、重网德，既不能轻描淡写式地不以为然，也不可添油加醋般地夸大其词，更不能无中生有而“造”出事端。只有更加客观、准确地表达主张，才

能使繁事化简、难事化易、大事化了；另一方面，面对“挑剔”的网民、“刺耳”的言语、棘手的事情，信访部门要用诚心、真心、耐心去疏导、去沟通、去化解，尽最大能力抚慰民众“受伤”的心灵，弥补官民之间出现的沟通“裂痕”。再者，还应及时

将网上信访的办理情况、处理结果定期公布，让民众在其“做了什么、做成了什么”中增强互信、看到希望，真正打开当前信访工作的重重困境。

评论投稿邮箱：  
bfxbbtxw@163.com，请注明“本土声音投稿”。

## ◎不吐不快

### 加盟不能光收钱不管理

文/山歌

8月13日，呼和浩特市读者马女士向记者反映，玉泉区石羊桥路福祥酒店一层的德顺源饭店突然关门，她在该店办理的储值卡中还有2000多元的余额。为退还这部分余额，她几次联系商家，但对方电话都无人接听。(8月15日《北方新报》)

预付费是商家通过打折促销提前回笼资金的营销模式，如果运转正常，买卖双方都能受益。但在时下，预付费这种模式时常发生暴雷，商家因经营不善倒闭或者卷款跑路屡屡上演，使得消费者损失惨重。出现这种状况，板子无疑要打在商家身上。所以，消费者与这家德顺源饭店的纠纷没什么悬念，是非分明，双方是债权债务的关系，店方必须给予消费者赔偿。至于采取何种形式，需通过协商，以消费者可以接受为前提，不能店方自己说了算。

需要注意的是，这起纠纷牵扯到了德顺源。它是本土知名餐饮企业，已经形成了不小的品牌效应。出了这样的事儿，不是一句“不负责”就能置身事外的。尽管加盟店与直营店分属不同法律主体，独立经营，自负盈亏，但在消费者看来，二者就是一回事。他们是出于对德顺源这个品牌的信任，认为售后有保障，才欣然掏钱办了储值卡。即使法律没有规定总部需对加盟店承担连带赔偿责任，但从维护品牌声誉的角度考虑，德顺源应该用积极的姿态介入此事，为消费者排忧解难。否则，留给消费者的印象，就是被德顺源坑了，德顺源不管。

而此事对那些希望通过加盟连锁做大做强企业发出警示，不是收了加盟费、管理费后就万事大吉，与己无关。一定要通过合同形式对加盟者的销售行为加强监督，做好规范。如果不作为，放任加盟店的行为，最后砸的是自己的招牌。

### 景区门票降价应该拿出诚意

文/江德斌

## ◎网友发言

近日，多地开始落实降低重点国有景区门票价格。按照国家发展改革委部署，9月底前，一批重点国有景区门票将降低。

前些年，各地景区以各种理由轮番涨价，而且门票涨价幅度还很高，涨

幅达30%以上。可如今，景区在全国两会精神的指导下，开始步入降价周期后，却一反常态，扭扭捏捏动作迟缓，降幅仅为百分之几、十几，与之前的“火箭式涨价”，简直是天壤之别。

景区门票价格过高的话，游客预算有限，只能减

## ◎画外音



### 共享单车回收

文/吕岩 画/勾犇

共享单车为人们出行带来不少便利，但废弃的单车如何处置，也成为困扰各方的问题。有专家指出，单车回收和修理成本较高，于是出现了废弃车辆扎堆的问题。目前，多地政府和相关企业都在积极采取措施。不过，要想真正解决这一问题，还有待于建立系统的回收体系。

这正是：城街拥千骑，废锈铺百里。何以解难题？回收当发力。

少其他方面的消费，就会对其他旅游环节造成挤压，导致整个旅游产业链呈现畸形化发展，陷入“门票经济”的困境，不利于长远发展。

事实证明，降低门票价格虽然减少了门票收入，却能吸引更多游客观光消费，令产业链得以普

遍受益，促进了整体旅游经济的增长，真正实现了全域旅游经济。由此可见，各地有关部门应该算旅游经济的大账，将眼光放长远，不固执于门票经济，想办法增加服务项目，依靠景区旅游资源、服务品质吸引游客，把旅游经济蛋糕做大做强，实现双赢。

## ◎快言快语

### 搬开患者转诊的绊脚石

文/罗志华

南昌市民张华(化名)的母亲在当地某三甲医院确诊黑色素瘤，于是张华为母亲申请转诊到北京的医院治疗，但在办理转诊过程中，张华遇到了种种绊脚石。

假如患者没有办理转诊，自己跑到大医院或外地医院就诊，轻则报销比例降低，重则要全部自费。

张华面临的第一块绊脚石，是转诊规则不清、程序繁琐。不仅张华母亲在当地住院的医生不知道如何办理转诊，连医务科也表示“未办过转诊，只能办出院”。后来张华咨询当地医保部门才得知，办理转诊需先申请，再按照流程通过医院相关科室、医务科等审核、盖章，最后到医保部门盖章确认。

转诊面临更大的绊脚石，是医院不愿意转诊。比如在张华母亲的案例中，患者转诊后去异地就医，产生的“可报销费用”由转出医院先行垫付，而医院担心垫付后无法通过医保局审核，担心在资金方面“吃亏”。

此外，转诊还面临其他潜在的难题。比如，转诊的技术标准不明确，医生的自由裁量权很大，也可能将需要转诊的患者拦阻下来。在部分医生看来，大家都是三甲医院，尽管技术存在差异是事实，但至少级别上平等，医生碍于面子或为了提升本地诊疗水平，也可能希望患者尽量不转诊。

转诊需求巨大，且随着分级诊疗制度的健全，需求会越来越大。这其中，既有因病情复杂或危重，需要向上向外转诊的，又有因病情稳定需要向内向下转诊的。很多医改举措，就是为了促进患者合理有序流动，在区域内、医联体之间的不同医院之间，进行合理的转诊。因此，针对患者转诊这个问题，应该尽早研究更加详细的对策，出台更科学合理且易操作的细则，让真正需要转诊的患者，不仅能如愿以偿，而且转诊过程也更为顺畅。

## ◎微评

### “等红灯玩手机也处罚”意义大于争议

“驾驶机动车在路口等红绿灯时驾驶人玩手机，罚款50元扣2分。”近日，海南省海口市公安局交警支队发布的这一处罚规定引发热议。

汪昌莲评论说：等红灯看手机会转移注意力，存在极大的安全隐患。因此本着维护公共安全的目的，严查等红灯玩手机的交通违法行为，符合广大民众的利益要求。

当然，处罚仅是一种手段，交警部门应尽量做到执法规范化、人性化。特别是，应通过各种渠道与公众进行深入沟通，阐明利弊，让大家更好地理解政府的公共政策。