

“明星应用”随你挑，邀请市民来“找茬”

上海“一网通办”自我革命又出新招

“随申办市民云”超级APP上线，“跑一个窗办所有事”、“办事不排队，缴费扫一扫”……上海在全国首创的“一网通办”政务服务，目前已接入1400多个具体服务事项。这其中，哪些亮点值得“点赞”？哪些服务还存在漏洞需要修复？这些问题，通通由用户说了算！

明星应用不断涌现

“上个月，我有四五個案子是通过一网通办诉讼服务平台完成立案、缴费和查询的，非常方便。”上海市光大律师事务所合伙人刘莹从业近20年，业务主要涉及知识产权和劳动纠纷等。“劳动纠纷案虽然标的额较小，但几十个案件光是在法院立案大厅或者银行窗口排队缴纳诉讼费就要花费半天时间，现在在一键登录一网通办系统就能办事，大大减轻了我们的工作负担。”

打开上海“一网通办”APP“随申办市民云”，首页的热门服务中，诉讼服务是其中一个。简约的页面上，用户可以选择律师、法律服务工作者或当事人等选项，进入对应的服务页面。首批上线的十类诉讼服务中，网上立案、诉讼费用缴纳和个案智查这三项功能尤其受到当事人欢迎。

在上海“一网通办”政务服务中，像“随申办市民云”APP这样的创新案例还有不少。经过线上投票、线下评选，最受市民欢迎的上海“一网通办”十件事评选结果5日正式出

炉，其中既包括市级层面的“电子证照让您轻装办事”服务，也包括区级层面的“浦东新区推行无否决权窗口”服务。

在参与评选的专家看来，“一网通办”依托大数据、人工智能等先进技术，整合政府部门职责权限，实现了从“以部门为中心”向“以用户为中心”、从“以管理者为本位”向“以服务对象为本位”的转变，用政府的“辛苦指数”换取企业的“发展指数”和群众的“幸福指数”。

群众是改革“阅卷人”

“一网通办”官网与部分浏览器不兼容，“随申办”APP的定位功能有问题，交通出行、社区等服务无法获取位置；使用“一网通办”的电子亮证功能，遇到交警检查驾驶证、身份证，发现警察的手持设备无法扫描亮证二维码获取相应信息，市民在完成APP绑定证件后，仍需携带相应实体证件。

这些“辣味”的反馈，来自于上海市信息服务业行业协会组织的100名志愿者“找茬”活动。上海市信息服务业行业协会秘书长陆雷说，活动期间志愿者在“随申办”APP和“一网通办”官网上共“找茬”232件，其中业务办理及基础服务类问题占比达到52%。

以用户体验、百姓口碑评价政务服务的得失，这是“一网通办”推出以来一直坚持的风格。上海市委负责人表示，从用户体验的角

度看，“一网通办”APP还有继续优化的空间。希望大家一起来体验，给“一网通办”系统提建议，确保群众和企业“进一网、能通办”。

秉持“让用户说了算”的理念，在公布最受市民欢迎的“一网通办”十件事的同时，上海还启动为期两个月的“千万市民来找茬”活动，把检验政务服务得失的权力交给市民，让群众成为改革的“阅卷人”。

在上海市人民政府办公厅副主任、大数据中心主任朱宗尧看来，老百姓提出的问题和建 议，既是对政府工作流程和服务能力的考量，也是推进“一网通办”业务流程再造和政务服务改革的驱动力。

从“能办事”到“好办事”

营商环境没有最好，只有更好。由“一网通办”驱动的政务服务改革只有进行时，没有完成时。

上海市人民政府秘书长汤志平表示，“一网通办”对内展现的是政府改革的决心，对外是上海进一步优化营商环境、提升行政效能的重要举措。改革的目的是通过“一网通办”平台，让企业和群众办事像“网购”一样方便。

要达到“网购”一样的方便程度，需要“一网通办”不断改进、持续完善，通过人工智能、大数据等技术，为市民和企业提供个

性化、智能化的服务，实现从“能办事”向“好办事”的转变。

如黄浦区首推的政务“店小二”主题式服务，覆盖14个领域187个行业，帮助申请人梳理各个步骤流程，更有针对性地办理相关经营许可。此外，黄浦区还推出智能帮办导引、机器人解答、线上即时互动、政务购物车等功能，让服务更加高效。

在徐汇区行政服务中心主任宋开成看来，深入推进“一网通办”，要依靠技术手段倒逼改革，把政府部门的经验转化成标准，将标准固化成数据，活化成智能应用，服务于政务服务事项。简而言之，是让数据比你更“懂”你。

在上海市大数据中心的统筹下，当前“一网通办”系统正在建设针对不同主体的个性化主页。建筑企业的开办需要哪些证件？个人出入境证件过期了怎么办？老人、小孩、特殊关爱人群需要哪些定制化服务？以往这些需要企业或个人“悬着一颗心”的事情，现在都由政府靠前一步提供服务。

值得一提的是，除了在本市范围内深化改革，上海还在加快推进长三角地区的跨省市“一网通办”。除目前已推出的首批51个政务服务事项外，一市三省还将持续拓展接入事项，同时扩大线下专窗接入范围。

(本报记者胡洁菲、何欣荣)

“有假不知道，知道也休不上”

“探亲假”“哺乳假”为何沦为“纸上福利”

新华社济南6月10日电(记者邵鲁文、陈国峰、陈灏)工作10多年没休过探亲假、不知“独生子女护理假”为何物、女职工“痛经假”“哺乳假”不好意思休……记者近期调查发现，一些有政策明文规定的假期，在实际中因为执行难而“躺在抽屉里”。原本充满“温情与关怀”的假期，不少正沦为“纸上福利”。

有些假期不知道，即便知道也难休

“三八妇女节半天假期从来没享受过。”在山东一家国有企业工作的孟媛对记者说，按照《全国年节及纪念日放假办法》，女职工妇女节有半天假期。今年妇女节当天，孟媛所在的公司将工作安排得满满当当，不仅没有给女职工放假，还加班开业务会。她说：“工作三年多，已经不再期待这半天假了。”

记者采访发现，不仅妇女节、青年节等“半天迷你假”难以落实，哺乳假、痛经假等“短时段”的女性福利假期更是难休。

在山东工作多年的江苏人谢林欣告诉记者，按照《国务院关于职工探亲待遇的规定》，外省工作、远离父母的职工，每4年可以享受20天的探亲假，但他工作十余年从未休过。“最初是不知道这个假期；知道后去请假，但单位认为假期太长，耽误工作，至今也没休成。”

在天津市场监管部门工作近7年的张琦，父母都在老家济南。他告诉记者，每天面对辖区大大小小的市场主体和消费者，工作十分繁忙，即便知道有探亲假这个福利也不敢奢望。

像探亲假这样出台多年但“沉睡深闺”的福利假期还有不少。如全国各省份基本都明确给予男性陪产假，最短为7天、最长1个月。但不少男职工坦言，陪产假很难“应休尽



休”。知名职场社交平台领英近期开展的调查显示，中国35%的男性所在公司没有提供陪产假，或是他们为了工作被迫放弃足额陪产假。

有法有规难执行，假期隔着“一堵墙”

明明是有法有规可循的福利假期，为何在很多时候成为水中月镜中花？记者采访多位职工和企业负责人发现，其中既有配套政策跟不上的因素，也有用人单位不予“放行”的原因。

——实施细则不明确，配套政策存空白。如，四川、河南、山西等地近年相继出台“独生子女护理假”，规定独生子女在父母住院期间，用人单位应当给予职工照料陪护假，假期一般为5天至20天。在山西太原工作的陆先生去年申请休护理假，却尴尬而归。“规定缺

乏实施细则，怎么申请、带薪能否落实都没说清楚，单位也不知道。”陆先生说。

——适用范围有限制，想休“隔着一道墙”。在山东东营一家民企工作的李凯告诉记者，探亲假按规定只有国家机关、人民团体和全民所有制企业(国有企业)、事业单位职工才可以享受，民营企业职工如同被一道高墙隔离在外。没有政策依据，公司肯定不会同意休假。

——请假程序太复杂，相关规定待优化。山东、河南、安徽等省份都明确提出，女职工因为痛经无法正常工作，可休1天到2天病假。但多名女职工告诉记者，从来没有休过这一假期。一方面，生理不适涉及个人隐私，难以开口；另一方面，各地规定要求请“痛经假”需要指定医疗机构开具证明，为了零星的假期，花半天时间去医院检查、开证明，实在不合算。

——企业用工有成本，执行规定无动

力。“政府出台福利假期的初衷是好的，但是企业常常没有能力执行。”济南一家民企的负责人对记者说，“很多岗位都是一个萝卜一个坑，一旦职工休假，工作就没人做了。另外，假期太多也会增加企业的用工成本。”

完善保障制度，确保更多假期落到实处

随着人民生活水平的不断提升，休假越来越受到广大职工重视。有关专家认为，破除“休假难”的困境，既要进一步细化、明确相关假期的实施办法，也需要完善保障制度，确保更多假期从纸上落到实地，让职工休假制度既得人心又接地气。

首先，与时俱进对相应休假制度进行调整。以探亲假为例，假期过长难以落实，只覆盖“体制内”而忽视民企职工，是其“隐形”的两大主要原因。对此，部分专家建议，可通过压缩时间、提高频次，并扩大适用范围，让更多职工能“常回家看看”。

“探亲假是在30多年前推行的，当时国家实行的是毕业生统一分配政策，一些人可能被分配到偏远地区工作，因此有必要出台政策为这部分人探亲提供方便。”国家行政学院教授竹立家说，如今交通方便了，政策的适用性已经发生变化，探亲假等假期的规定也应对相关细节作出调整，将民企职工也纳入其中。

其次，强化休假制度推介和监察力度。山东大学社会学教授王忠武认为，政府出台假期规定后要进一步加强宣传推广，提高公众知晓度；同时，针对用人单位排斥放假的问题，劳动监察部门要对假期的落实情况跟踪检查。“目前具体惩戒性措施少，对违反规定的处罚措施应进一步明确。”王忠武说。

第三，完善保障体系，推动企业“放行”。针对职工休假可能影响企业正常生产经营的问题，王忠武认为，相关部门可研究制定税收、补贴等政策，消除或减轻企业因执行相关假期规定造成的影响，确保休假这一民生福祉得到有效保障。

新华视点

新华社福州6月10日电(记者刘娟、袁慧晶)“想足不出户、动动手指就赚钱吗？诚邀您兼职刷单，按条结算，日入百元不封顶”……类似这样宣称“工作轻松，报酬丰厚”的兼职广告在网上随处可见。

“新华视点”记者调查发现，不少家庭主妇、年轻人等纷纷加入刷单大军。法律专家表示，刷单是违法行为，如因刷单造成消费者损失，刷客还负有连带赔偿责任等法律责任，甚至有可能构成共同犯罪。

不少家庭主妇和年轻人通过社交、招聘平台兼职刷单

近来，不少手机用户经常收到广告短信，招徕刷单兼职，称每刷一单可赚四五十元，轻松赚钱无风险。在新浪微博上，有关兼职刷单的“超级话题”有数十个，阅读量达1600多万，发帖数上万。不少发帖来自家庭主妇、没有稳定收入来源的年轻人，不限时间地点、活儿轻松、能挣零花钱，是刷单吸引他们的主要原因。

一名家庭主妇说，她前后参与了多个刷单群，成员大多是像她一样在家带娃的主妇，或是来赚生活费的大学生。很多刷单广告都声称能月入上千元甚至过万元。

一些大学生在微信上吐槽：“宿舍一共6个人，其中4个在刷单”，“室友在刷单，天天像被洗脑一样，满脑子全想着刷单、拉人”。

记者调查发现，在一些社交平台，有不少组织者成立刷单群寻找兼职人员。此外，在QQ空间和朋友圈，组织者经常晒开豪车、住豪宅的照片，以及看起来颇为丰厚的收益截图，并经常分享各种成功经验。

还有一些年轻人是通过网络招聘网站找到了刷单的兼职。一名大学生告诉记者，其在58同城浏览兼职信息时，看到一个“长期招聘兼职”的帖子，称“公司急招兼职，不限工作地点、时间，每小时20至150元现结”，具体工作内容要加QQ详聊。“加上QQ后对方告知，兼职内容是给一个购物商城的卖家刷单，第一单佣金是5%，刷得越多佣金越丰厚。”

佣金微薄并且可能赔本

家庭主妇肖某去年8月经朋友介绍认识了一名IS语音平台上的刷单组织者，对方称每单佣金5至15元，后期如果升职为管理客服，就可以有1000元到1万元不等的底薪。此外，需先交一笔528元的保证金，刷满一定数量可以全额退还。肖某交了保证金入会，刷单组织者要求肖某在自己的朋友圈或QQ空间里晒各种挣钱截图的“炫富”截图，每拉到一个入会，能拿到200多元回扣。

肖某发现其实收入微薄。由于平台要抽取一部分提成，每单收入远不到招人时所宣传的高达数十元，基本都在5元以下。为应对平台审核避免被封号，每个号每月不能超过12单淘单。直到4个月之后，肖某终于累计刷到可以退保证金的150单，获得500元左右的收益。

“有一次还接到要求给差评的单，同行付钱恶意给竞争对手刷单，最多1000元就能搞垮一个新开的店铺。”肖某觉得内心不安，不想再干了，但因为保证金被扣押，不得不昧着良心刷下去。

记者调查发现，不少平台对兼职刷单者都要求交纳一定数额的保证金，或垫付刷单本金。

记者联系到一名刷单组织者表示想兼职刷单。对方发来一个100元的商品链接，要求记者不要在链接里付款，而要向其发来的二维码付款。第一单做完后，记者得到了5元佣金，但没有退100元本金。随后，对方又让记者做5单，必须拍12件单价500元的衣服，总金额6000元，称“不完成任务就不能返本金和佣金”。当记者表示不再继续做任务，并要求返回本金，对方却不再回复。

专家提醒兼职刷单涉嫌违法

记者调查发现，大部分刷客只觉刷单行为“不道德”，但并不知已经涉嫌违法。

江西萍乡市场监管部门在去年查处的一起刷单炒信案件中，发现当事人竟然把刷单炒信当成创业。办案人员介绍，两名当事人都是90后，注册公司专门做这项业务，4个月非法获利11.54万元。两名当事人最终被没收违法所得，并处罚款6万元。

福州市反诈中心民警表示，根据相关法律规定，网络刷单是违法行为，组织刷单者最高将面临200万元罚款，还有可能被追究刑事责任。

此前，“组织刷单入刑”第一案曾在杭州余杭区人民法院作出宣判，案中的被告人因创建网站和利用聊天工具建立刷单炒信平台，组织及协助会员通过平台发布或接受刷单炒信任务，从中获利90余万元。最终被告人被判处有期徒刑5年9个月并处罚金92万元。

中国人民大学法学院教授刘俊海说，除了组织者，刷客也是违法的。虽然目前我国没有专门法律条款认定刷客的法律性质，但可根据侵权责任法等相关法律进行认定。

泉州市公司法务研究会副会长李维真认为，按照侵权责任法的规定，如果刷客明知涉及虚假宣传还主动参与刷单，实施了侵权行为，将被视为共同侵权，对消费者的损失负有连带赔偿责任。

江西师范大学政法学院副院长颜三忠认为，刷客在明知可能犯罪的情况下参与数量较大、金额较多的刷单行为，情节严重可能构成共同犯罪。



用法治推动垃圾分类做实做细做久

本报记者魏一骏

连日来，杭州海底捞一家门店因垃圾分类不到位，可能面临垃圾拒运的消息引发了广泛关注。10日，记者随城管部门对涉事门店进行复查发现，门店已经进行针对性整改，包括对员工进行培训、完善相关设施配置等。餐厅负责人亦表示将吸取此次事件教训，认真按要 求实施垃圾分类。

“海底捞垃圾或被拒运”事件，折射出不少城市所面临的垃圾分类“推行难”困境。近年来，随着我国经济社会快速发展，不断增长的垃圾产生量成为摆在我们面前的现实问题。如何创造更美好的生活环境，减少环境污

“海底捞杭州门店整改启示：法律的权威性和强制性，不仅有利于将垃圾分类具体措施落到实处，更有助于形成科学、专业、协调的垃圾分类处理长效机制，改变“嫌麻烦”“随手丢”的旧习，从而推动各方行为主体承担法定义务，并形成持之以恒的良好习惯

染、更节约地使用资源？实行垃圾分类是一条重要的途径。

但在具体实施过程中，源头混装、运输混运、处置不分类等不规范现象依旧不同程度存在，这在客观上阻碍了垃圾的减量化、资源化、无害化。国家层面的《环境保护法》《固体废物污染环境防治法》等法律虽然都有涉及垃圾分类处理的内容，但都没有作出强制性规定，更没有专门的垃圾分类法律。针对这些现象，杭州、上海、厦门等不少国内城市都已

出台了垃圾分类的相关法律法规，对投放、收集运输、处理等各个环节作出具体要求，并配合相关惩戒措施。

此次对海底捞提出整改要求，充分体现出发治力量对推动垃圾分类的作用。依据2015年出台的《杭州市生活垃圾管理条例》第三十三条的规定，生活垃圾收集、运输单位发现责任区域交付的生活垃圾不符合分类要求的，应告知该区域垃圾投放管理负责人，若仍

未按要求分拣，可以拒收该区域的生活垃圾。

法律具有的权威性和强制性，不仅有利于将垃圾分类具体措施落到实处，更有助于形成科学、专业、协调的垃圾分类处理长效机制，改变“嫌麻烦”“随手丢”的陋习，从而推动各方行为主体承担法定义务，并形成持之以恒的良好习惯。

应该认识到，推动垃圾分类是一项长期的过程，我国在该领域尚处于起步阶段，未来还任重道远，需要进一步加强引导、因地制宜、持续推进。正如杭州城管部门所说的，处罚、甚至“拒运”不是真正的目的，重要的是督促行为主体形成习惯。以垃圾分类立法作为一个新起点，形成以法治为基础、政府推动、全民参与、城乡统筹、因地制宜的垃圾分类制度，通过有效督促引导，让更多人行动起来，把这件与每个人都相关的“小事”做细做实做久。