



“一口受理” 效率高

本报记者 陈郁

“像我们这样的涉外企业,过去要进行注册或事项变更,例如扩大经营范围等,首先要到商务部门进行前置审批,然后再到工商部门进行登记,之后还要到税务等部门进行登记。跑好几个部门,又繁琐又浪费时间。现在,企业只要跑一趟,把材料送进一个窗口就可以了。所有过去需要跑路的事,都在后台合成,大大方便了企业,为我们带来了实惠。”

1月15日,在上海自贸区综合服务大厅里,上海康信融资租赁有限公司总经理刘新民告诉记者,这次他用了10天时间就完成了变更手续,拿到了新的营业执照,“过去,至少需要1个月!”

与自贸区加快转变政府职能、创新政府管理方式、深化行政管理体制改革的相契合,工商部门积极推动自贸区试点工商登记制度改革,降低市场准入门槛、改革登记注册方式、简化登记注册流程。其中,设立“一口受理”受到企业普遍欢迎。

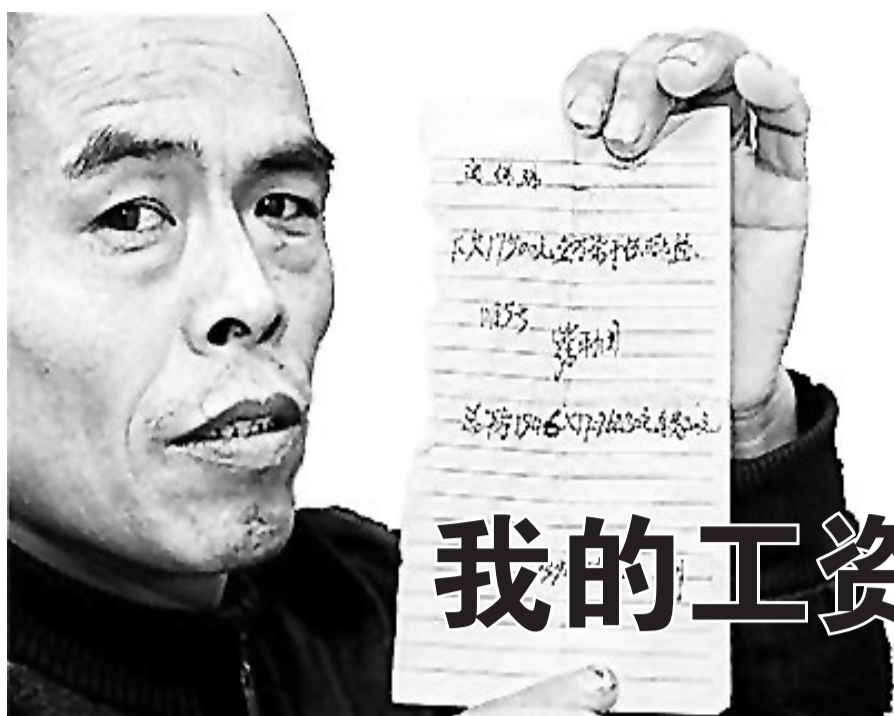
所谓“一口受理”,是指由工商部门统一接收自贸区管委会、工商、质监、税务等部门的申请资料,通过部门间流转完成审批或备案流程,再由工商部门统一向申请人发放各类文书或证照。打个形象的比喻,“一口受理”将过去原本“串联”的各部门流程变为“并联”,大大提升了行政效能。

更重要的是,“一口受理”工作机制为深化行政管理体制改革树立了样板、积累了经验——全程公开透明,明确了各部门的职责和办理时限,并对材料的收取、补正等环节予以公示;拒绝推诿扯皮,有效解决了各部门间口径不一等问题,并有利于及时沟通解决工作中发现的问题。

根据安排,工商登记改革将从今年3月1日起在全国推开。目前,工商部门正在有组织、有计划地开展政策法规、岗位技能、工作流程等调整与培训。而此前,在上海、广东深圳、东莞等地进行的试点中,“一口受理”工作机制收到了良好成效,为推进改革和简政放权积累了可以复制的经验。



春运期间,苏州汽车客运站推出“小小便利条”服务,将平时旅客咨询较多的信息汇总制成便利条,旅客可免费领取。
杭兴摄(新华社发)



我的工资找谁要?

辛苦了一年,等到的不是年终奖金,而是工资欠条。劳动者们不禁要问——

北京海淀:理性维权不拖延

本报记者 苏琳

临近春节,一向熙熙攘攘的北京市海淀区劳动人事争议仲裁院的立案大厅越发“热闹”,堪比商场。

1月13日早上8点半,大厅刚开门,30多人就喊叫着拥了进来。“你们得帮我们要工资,要是你们管不了,我们就到市政府上访去!”情绪激动的人群七嘴八舌,300多平方米的大厅里顿时嘈杂一片。

“大家先冷静下来。该我们管的,我们一定管到底。”当班的接待人员一边安抚着,一边把大家集中到大厅的一角。随后,又将2位代表请到接待室询问详细情况。

原来,是中关村的一家软件技术公司因股东纠纷和经营困难,欠了这些职工4个月工资。

“请大家放心,我们一定尽快给大家一个圆满的处理结果。”仲裁院的几位领导给了职工代表明确的答复,并开启集体争议“绿色通道”,当天就办理了30多位职工的立案手续。第二天,海淀区劳动人事争议仲裁院向欠薪单位寄送了《应诉通知》、《出

庭通知》等法律文书。

“1月22日开庭。”海淀区劳动人事争议仲裁院副院长勾巍伟告诉记者,“我们安排仲裁员集体加班,如果顺利,争取把裁决结果24日送达给双方”。

作为北京市首家对社会启用的仲裁院,海淀区劳动人事争议仲裁院自2011年成立,平均每年受理劳动人事争议案件1万余件,占全市劳动争议案件数量的六分之一,结案率逾98%,每年为劳动者挽回经济损失上亿元。

“处处是窗口,人人是形象。”这是海淀仲裁院对全院70余位仲裁员、书记员的要求。几乎每个走进立案大厅的人,都揣着一肚子的委屈。稍不注意,一句话就可能点燃他们心中的怒火。所以,从早上8点半到下午18点,接待人员要保持热情、周到、耐心的服务态度。

为方便办事当事人休息,仲裁院还在立案大厅的等候区设置了沙发、茶几、报架、花卉、饮水机等。

勾巍伟坦言,工作中最棘手的问题是劳动者在仲裁立案后,总是希望仲裁机构能够立即作出裁决,特别是涉及工资的案件,劳动者的反应更加激烈。但是,劳动人事争议仲裁的程序要经过送达、开庭、裁决一系列法定程序,它的法定时限是45日,案情复杂的经批准最长延期不得超过15日。不仅如此,在仲裁机构作出裁决后,如果一方拒不执行的话,劳动者还要到法院申请强制执行,从而进一步增加了劳动者维权的时间。

“遇到这种情况,我们只能在尽可能缩短自身程序时间的基础上,尽力做好法律的解释工作。”勾巍伟希望劳动者在遇到被拖欠工资时,要尽早、尽快选择维权,不要被拖欠了三四个月甚至半年以后才开始讨薪。“因为无论是通过劳动监察、还是劳动仲裁进行维权,都需要一定的程序和时间。”同时,他也希望讨薪群众在维权过程中一定要选择法律途径,理性进行维权。

山西: 拿不到工资找工会

本报讯 记者刘存瑞 李哲报道:针对农民工讨薪问题,山西省总工会近日出台新的举措:当有明确单位、正式合同的农民工难以追回工资时,各级工会将按合同金额的70%垫付,保证农民工安心过年。

据悉,山西省总工会要求各级工会以困难职工帮扶中心为依托,开辟维权快车道,在农民工集中地建立流动维权服务站,组织专家队伍,举办现场接访或清欠援助专场活动。县级以上工会组织都将设立专门的投诉举报接待室,设立公开举报电话,建立日常值班制度和重大节日24小时值班制度,建立欠薪周报制度,做到农民工上门有接待、电话有接听、处理有结果、权益有保障。对于拖欠工资或者欠薪逃匿的企业,由工会组织代表农民工向欠薪单位追讨。



1月8日,河南省周口市鹿邑县王皮溜镇小谷庄行政村村民许玉钦在数着刚领到的被拖欠的工资。
新华社记者 林善传摄

重庆黔江: 农民工工资有保障

本报讯 记者冉瑞成、通讯员刘广滨报道:春节将至,重庆市黔江区采取4项举措保证农民工领到工资:一是将农民工工资纳入招商引资优惠政策给予保障,对招商引资企业出现拖欠农民工工资的,直接从招商引资政策中先调拨支付。二是将农民工工资纳入项目开工建设的先决条件,今年累计缴存保证金项目30个共533余万元,22个项目工程验收后无拖欠,并按程序退还300余万元。同时,施工单位每次拨款须预留10%的农民工工资保证金。三是建立农民工工资清欠工作联席会议制度,定期指导企业规范劳动用工管理、农民工工资支付表册按月公示制度等,并与企业诚信档案挂钩。四是试点推行“农民工工资卡”直接支付制度,由业主方直接打卡到农民工账上。

不能只靠“运动式讨薪”

若瑜

中国人常说,有钱没钱,回家过年。可真要是辛辛苦苦干了一年,到了过年的时候却只能揣着欠条、空着手回家,估计谁也接受不了。所以,每到春节前夕,全国各地都会掀起一阵“讨薪”的小高潮。

问题是,工资月月都要发,“运动式讨薪”解决不了根本问题。长远来看,必须要建立一套防范欠薪的机制。

用工企业欠薪的理由有很多,但归结到底不外乎两条,一是真没钱,二是不想给。所以,这套防欠薪机制的出发点和落脚点应该在保证用工企业有发工资的钱,保证这笔钱必须用到劳动者的工资上,也保证用工企业按时发放工资。在这一点上,重庆市黔江区的项目保障金制度作出了有益尝试。

同时,政府各部门还应建立联动机制,加大对恶意欠薪的惩处力度,让讨薪工作进展更加顺利。例如北京市海淀区的劳动人事争议仲裁、山西总工会的维权快车等,都起到了一定的作用。

编辑点评

就事说事

同是服务窗口 为何差别很大

若瑜

人力资源和社会保障部1月14日发出通知,要求所属的26万个机构、近30万个窗口、105万人员开展改进作风专项行动,努力使办事的群众少排一次队,少等一分钟,少跑一回路。这是好事情。但是这几天,我们的记者暗访发现,有的服务窗口情况还不错,但也有不少窗口存在着人员不到岗、回话态度差等诸多问题。

过去有句俗语,说有的政府部门“门难进、脸难看”。现在门倒是好进一些了,脸色却没有太多好转。有人辩解,每天面对那么多来办事事情的人,嘴都说干了,脾气急点儿也正常。这话不对。要说办事的人多,去银行的人哪天不是成百上千,银行柜台的业务员怎么少见不上岗、头也不抬甩脸子的呢?曾经问过在银行工作的亲戚,为什么现在的服务比以前好多了?答复说领导盯得严,弄不好就要扣工资的。看看,还是得有监管措施。

当然了,银行业务员的态度是有改善,但绝对没有到令人非常满意的程度,至少比海底捞差得远。在这个以服务著称的火锅店,不光是上菜的小姑娘热情洋溢,连擦桌子的小伙子都手上有劲、脸上带笑。如此干劲十足,据说是因为海底捞尊重他们的劳动成果,为他们提供了充足的上升空间。用马斯洛的理论来说,满足了他们“自我实现的需要”。

同是服务窗口,为什么差别这么大呢?也许是因为政府部门的窗口,仅此一家,别无分店,要办事的人喜欢也好、不喜欢也好,都得来这里,不来还不行;银行窗口,虽然大都是必须得去,但惹急了,储户们也可以带着存款换家银行,大不了就是折腾一点;餐饮行业嘛,哪里不能吃饭,这家服务不好,下次就不去了,不光自己不去,还会劝身边的人别去了。可以说,服务人员“脸难看”的指数,跟服务对象“改换门庭”的成本成正比。

政府部门提供的是公共服务,工作人员拿的是纳税人的钱,不能由着性子来。门难进、脸难看,必须改。往根儿上说,要激发工作人员为人民服务的幸福感,创造愉快工作的动力。从技术层面上看,建议引入服务窗口常用的评价机器,有“满意”、“一般”、“不满意”等选项。群众办事,对办事人员提供的服务作出评价,一按即可,也不麻烦。主管部门后台记录,定期统计,谁态度好,态度不好,一目了然。然后该奖的奖,该罚的罚,效果不说立竿见影,至少也会有所触动。说实话,去政府部门办事的人,只要能客客气气、顺顺利利地办理完业务,就知足了。群众的这点儿要求不高,政府部门想满足,就能做到。

便利贴

门窗关不住PM2.5

本报讯 记者吴佳佳报道:新探健康发展研究中心近日发布实验结果显示,室内外空气中的PM2.5有关联性,这意味着门窗关不住室外空气中细小颗粒物的“入侵”。而且,如果有人门窗紧闭的房间吸4支烟,只需1小时,室内空气中PM2.5含量就会增加10倍。

“很多人对室外环境的雾霾心有余悸,外出戴口罩,减少户外活动,购买各种空气净化器……却对室内二手烟产生的PM2.5甚至更小粒子的烟霾掉以轻心。”新探健康发展研究中心副主任吴宜群介绍,现场实验表明,即使是低焦油的卷烟,只要燃烧,室内空气就会受到烟草烟雾的污染,因此100%无烟环境的建立是消除室内烟霾、保护大众健康的重要手段。

为农民工兄弟讨薪



1月3日,农民工李理发(右一)签订领取被某建筑公司拖欠工资协议。为遏制拖欠农民工工资行为,福建省霞浦县建立农民工工资保障金制度。截至2013年12月,共为653名农民工追回工资514.5万元。
新华社记者 林善传摄

“院外窗口”缓解就医挂号难

本报记者 吴佳佳 通讯员 段文利

1月19日上午10点20分,记者来到中国建设银行北京东单支行,在该银行的自助挂号机上,用自己的建行银行卡挂号。在输入银行卡密码后,按照流程提示,输入联系电话便进入预约界面,选择科室,再选择就诊日期和出诊医生,点击确认,不到2分钟时间,记者便顺利预约到了1月21日协和医院皮肤科的主治医师号。

“目前,在北京市1350多个银行网点的3400多台终端服务机上,患者都可以通过这样的方式自助预约北京协和医院门诊源。”协和医院总会计师向炎珍介绍,北京协和医院已经和建设银行、工商银行、交通银行等合作,开通自助挂号服务,可预约当天和未来一周门诊源。患者持自助终端预约挂号凭条可直接就诊,无须再去窗口取票。

“这相当于增加了3400多个院外挂号窗口,患者可以选择离家最近的银行网点预约,不仅缓解了窗口挂号的压力,还缩短了挂号等候时间。”向炎珍说。记者几次走访协和和医院看到,门诊挂号窗口只有少数114平台换号和加号患者,过去的“排队大军”已经几乎不见。

实施银行卡挂号是协和和医院为减少患者挂号排队、缓解看病难现象推出的重要举措。不仅是协和医院,在看病格外难的北京地区,友谊医院、首都儿科研究所、同仁医院等大型医疗机构,纷纷通过推广“京医通”项目,实施现场预约、医生诊间预约、社区转诊预约和复诊预约等多种预约诊疗服务,解决患者就医困难问题。

北京市医管局的统计数据显示,2013年前11个月,三

级医院投放可预约号源累计约3970.2万个,占全部号源的82.3%。截至目前,北京市共有146家(其中三级医院66家,二级医院80家)医院接入平台提供预约挂号服务。百姓对北京市推行预约挂号政策的知晓率为100%,使用统一平台的总体满意度为90.0%。

不过,通过改善窗口服务等方式可以缓解看病难现象,不可能彻底根治。“根据目前就医现状来看,老百姓就医需求是刚性的,挂号难一定时期还会存在。解决看病难,从医院管理角度看要提高服务效率,弹性排班增加专家出诊次数;从患者角度看要改变就诊习惯,常见病在当地、社区就诊,到大城市大医院看病,要采取预约方式,形成分级诊疗模式。”北京市医管局局长封国生表示。