

# 把12345热线留给真正有需要的人

近日,内蒙古包头12345晒出一批市民不合理不合规诉求,引发热议。其中包括“孩子的高考成绩不理想导致心情郁闷,希望包头市可以重新组织一次高考”“因酒驾被吊销机动车驾驶证,自己依靠开货车养家糊口,希望通过热线与相关部门取得联系,可以缴纳罚款,但请不要禁驾”等。对此,有网友表示“12345成了许愿池”。

12345政务服务便民热线是连接政府与企业、群众的重要渠道,可便利企业和群众反映问题,促进政府科学决策,同时提高政府为企业服务水平,高效解决企业和群众所反映

的诉求。因此,12345热线是政府感知社情民意的“传感器”。多年来,一个个这样的“传感器”,在为企业排忧解难上发挥了不同程度的积极作用。然而,出于实现个人愿望等目的,无故滋扰甚至恶意拨打12345热线,则是过度占用服务资源、扰乱工作秩序,如此行为,如何把热线留给真正有需要的企业和群众?

实际上,12345热线的负担一直是沉重的。据媒体调查,尽管12345热线早有网络平台,但电话渠道仍是各地市民反映问题的主渠道。热线的每日呼入量本来就不小,接线员还需与

平台内的派单组、回访组等有效联动,或直接协调相关部门派单落实,形成从接听到解决的闭环机制,实现件件有着落、事事有回音。而有人提出不合理不合规甚至是荒唐的诉求,无疑是给接线员增负。如此一来,他们在接线时如何实现记得住、打得通、转得快、办得好?甚至可能导致迫切需要解决的问题被搁置延误,损害有正当诉求的企业和群众的合法权益。

12345热线的一端,承担着百姓的殷切期盼和民生福祉,另一端是一线话务人员的辛苦和付出,市民群众应当呵护这根“民生线”,依法理性表

达诉求。消除无故滋扰、恶意拨打12345热线现象,一方面,要加强宣传教育,普及12345的正确“打法”和受理范围,公开“晾晒”不合理不合规诉求案例,让群众认识到该热线是地方政务服务的“总客服”,频繁无故拨打、故意提供虚假信息、反馈的情况明显与事实不符、违反政策的诉求等都是不受受理的范围,利用热线平台发泄情绪、骚扰或辱骂接线员等,不仅严重浪费公共资源,且可能触犯法律。如此宣传教育,才能让个人树立对公共资源的尊重和珍惜意识。

另一方面,不能“来者不拒”,要制

定“不合理不合规诉求认定办法”并广而告之,在给出合理解释的基础上,从源头将不合理不合规诉求拒之门外。对滥打热线的行为设立警告、限制拨打等惩罚措施,对恶意投诉滋扰、骚扰或辱骂接线员、利用热线谋取私利等违法违规行为,联合公安机关依法处理,以树立正确的导向。

当然,有一些看似离奇的诉求,也可能包含着对社情民意的表达,暂时看起来比较“前卫”而难以实现,故对于不合理不合规诉求要严格甄别,并建立完善的申诉渠道,确保诉求被评判的市民有途径进行申诉和维权。 □何勇海

# “教育焦虑”少一些 孩子成长会更好

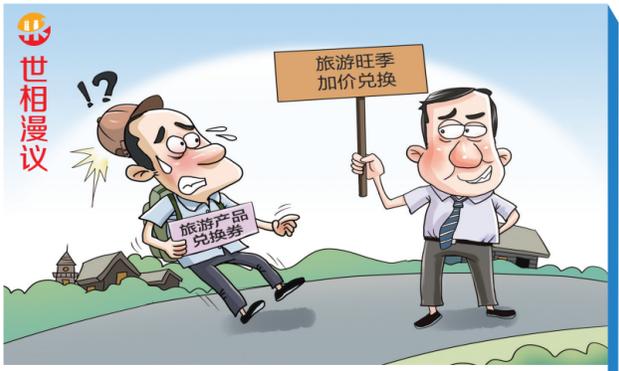
对很多家长来说,暑假期间,除了带孩子出游的花销,还有夏令营、培训班、兴趣班的开支。两个孩子暑假的兴趣班、培训班开销加起来,已经接近27000元。算到这,陈女士也是肉痛不已,“有人说这笔钱可以不花,但看着同班同学都在补课,自己也坐不住啊。”当然,也有家长认为,暑假给孩子报那么多培训班,孩子累,接送的大人更累。

(7月10日《钱江晚报》)

暑假期间,许多家长比赛似的为孩子报班“烧钱”。一位家长晒出两个孩子暑假的“报班账单”,表示“肉痛不已”,更是身不由己。可见,一些家长为了孩子的教育问题,长期处于焦虑状态。殊不知,“教育焦虑”除了加重孩子的负担,别无益处。特别是这种拔苗助长的教育方式,违背了孩子的成长规律,可能会给孩子的身心带来影响。

“教育焦虑”方式虽然在社会上饱受诟病,但丝毫没有影响一些家长焦虑的心态和行动,甚至焦虑成风,且这股风愈刮愈猛。“教育焦虑”是一种非理性的教育方式,这不仅削弱了学校正常的教育功能,从长远来看也不利于孩子的健康成长。从表面上看,“教育焦虑”或许能暂时推进孩子“跨越式”成长,但孩子长期在重压下学习和生活,心理可能会变得非常脆弱。至于有家长晒出“百万养娃账单”,更是将幼几、小学教育“成人化”了,这种违背孩子成长规律的教育方式,已成为一些孩子的身心不可承受之重。

可见,暑期“报班账单”,实为家长“烧钱买焦虑”,显然值得多方反思。因此,教育部门应加强对义务教育的“减负”管理,坚决向“教育焦虑”说不。同时,要加强对学校和培训机构的监管,坚决制止和查处超前培训乱象。特别是,要当好家长的参谋,引导学校和家长根据孩子的实际情况选择适当的教育方式,不拔苗助长,根据孩子不同年龄段的心理、生理特点施教,让孩子们学得快乐、学得有趣、学得有进步。 □汪昌莲



## 让“囤旅游”成为“舒心游”

近年来,“先囤后游”的旅游模式备受人们青睐,不少消费者趁着旅游产品价格优惠,先入手再找合适的时间使用。然而,一些旅游产品在旺季时需要加价兑换,还可能暗含其他增项,与宣传不符,影响了消费者的体验。因此,商家应诚实宣传和诚信经营,给消费者提供实惠又优质的旅游产品。消费者也要理性“囤货”,做好规划、看清条款,各方共同努力,才能让“囤旅游”成为“舒心游”。

王发东 作

# 积分换购岂能反向“薅羊毛”

“4326积分+55.74元”可兑换某品牌5公斤装长粒香米,但在其他电商平台同款大米均价在50元左右……记者今天从江苏省消费者权益保护委员会获悉,江苏省消保委近日组织体验人员针对积分兑换消费进行调查,发现有一些积分商城中,积分换购产品价格虚高,消费者使用积分兑换商品反而更贵。

(7月10日《工人日报》)

积分换购商品作为一种普遍的促销方式,本来是商家回馈消费者、提升用户黏性的有效办法。但如今出现积分换购商品反倒更贵的“奇葩”现象,使得消费者遭遇了反向“薅羊毛”,这是对消费者的公然欺诈。

积分换购商品的本质是互惠互利,实际却演变成一场价格“闹剧”,这是在戏弄消费者。货比多家,已经成为消费者良好的消费习惯。积分换购商品的价格是否虚高,是否遭遇反向“薅羊毛”,消费者心里一清二楚。商家看似占到了便宜,却伤害了

消费者的感情。

一边是积分换购的应用场景越来越广泛,另一边是消费者碰到的欺瞒问题愈发增多。就此而言,首先,监管部门不能无动于衷。要加大对市场的监管力度,对违规商家进行严厉惩处;其次,商家要诚信经营。只有真正尊重消费者,提供实实在在的优惠以及优质的商品与服务,才能够赢得市场和消费者的青睐;再次,积分平台应该构建清晰合理的积分兑换规则,让消费者在积分兑换时能够“明白消费”;最后,消费者也要理性消费,在参与积分兑换活动时注意在电商平台对比商品价格,收货后还要留意查看产品的生产厂商、生产日期等重要信息,以防权益受到损害。

积分换购商品反而更贵的情况必须得到纠正,不能让商家任意而为。让消费者从积分兑换中享受到真正的优惠,才能实现商家与消费者的双赢。 □王军荣

投稿邮箱:hkrblp@163.com 本版言论仅代表作者个人观点

不少高校要求在校大学生参与实习实践,未达到要求会影响学分和毕业。记者调查发现,随着暑期来临,市面上出现了能网购的实习证明,几十元至几百元不等的价格,让部分大学生打起了花钱走捷径的歪主意。

(7月9日《北京晚报》)

## 别靠虚假 实习证明走捷径

随着暑期来临,虚假实习证明买卖也随之火热。有的机构和公司“合作”帮大学生盖章,甚至暗中串通应对辅导员的回访调查;有的则直接剽窃印章,伪造实习证明。

个别机构和公司、电商平台、社交平台或短视频平台,以传授如何获得实习证明的“经验帖”为幌子,向学生提供不同行业、不同地点、不同企业的实习合同,供不同专业的学生“选择”,已有不少学生上当受骗。他们以伪造、变造或者买卖公司、企业印章的方式,为虚假实习证明加盖公章、代写评语和提供电话回访,在代开虚假实习证明交易中牟取利益,现已形成了非法买卖实习证明的黑色链条。有关部门要持续加大监管力度,严厉打击这一危害学生的违法犯罪行为。

对于学生而言,实习可以帮助他们提高自身能力、拓宽就业视野,检验技能、认识社会、明确就业方向。因此,不应该通过违规手段获取实习证明。让实习流于形式,不仅不利于自身能力的培养,还涉嫌构成买卖或使用伪造、

变造证明文件等违法行为。一旦被发现,将因自己的造假失信行为影响今后的升学、就业。大学生要提高对实习重要性的认识,坚决摒弃以实习证明“走捷径”的错误想法,努力寻找适合自己的实习机会,提升自己的实践能力和就业竞争力。

各高校要加强对大学生的就业指导和教育,制定切实可行的实习制度,帮助学生尽早明确兴趣和职业规划,让学生在实习实践中增强就业能力。安排学生实习是为了深化专业人才培养,学校要积极引导学生结合个人实际情况自主选择实习方式,对于提交虚假实习证明的学生,除了进行严肃批评教育,还要依照相关规定,通过延迟发放毕业证等方式,对学生进行相应的处罚。

从根本上整治实习证明非法买卖行为,需要社会各界的共同努力。只有各方协同一致、形成合力,共同营造健康、公正的实习环境,才能为大学生提供均等公平的实习和就业机会。 □许华凌

7月9日,读者高先生向本报“有事找紫牛”栏目反映称,自己花费14800元购买带有“内部资源”“私密人脉”的考研培训课,结果对方仅仅提供了几本书后就处于半失联状态。记者调查发现,这家网络的注册公司连续4年被当地市场监督管理局列入经营异常,但目前网店仍在正常运营,而学校则回应称,不存在所谓的“内部资源”。

(7月10日《扬子晚报》)

面对每年数百万计的“考研大军”,相关教辅与培训市场的竞争也异常激烈。有些商家为了赢得先机,获得暴利,瞄准考生的焦虑心态使出浑身解数。比如有的宣称“保证通过”,以高价暗示教材与培训的“靠谱”“权威”;有的向考生透露有“内部资源”“私密人脉”,使得考生误以为“上岸”有捷径可走;还有的以“不通过就退费”为噱头,打消考生顾虑……凡此种种,都是为了让学生心甘情愿掏腰包。

然而,这些商家根本就没有所谓的“内部资源”及“私密人脉”,涉及高校也明确表示并不存在。去年6月,江苏省消保委发布的考研教育培训机构市场消费调查报告显示,部分培训机构存在诱导贷款、退费难、服务与宣传不符、不提供书面协议等问题。某培训机构承诺其强项是专业课“密押资料”,但考生收到的“内部资料”完全就是照搬教材。可见,一些商家用虚假宣传忽悠考生的行为涉嫌欺诈。

事实上,考研“内部资源”“密押资料”和高考“押题密卷”“独家宝典”有相似之处,普通的教辅资料和模拟试卷价格适中,但冠以“押题密卷”则

## 别被考研 内部资源所欺骗

可高达上千元。众所周知,无论是高考还是考研,都是重要的国家级考试,都有着严格的命题程序和保密规定,所谓的“内部资源”不过是骗人的把戏。

回到到考研本身,能不能取得理想的成绩,完全取决于考生自己的努力。如果不认真备考,即便上了“保过班”也未必能考上。当前,考研教育培训机构林立,但教学质量参差不齐,其中不乏试图赚快钱的不良商家。因此,考生一定要深入了解机构资质、消费者评价、机构资质等信息,尽可能选择信誉好、评价相对好、价格适中的机构报名。尤其对于商家所说的“保过承诺”“内部资源”,要格外提高警惕,避免上当受骗。

有关部门应加强对考研培训市场的监管,强化教培机构责任,提升服务质量;优化收费经营模式,保障退费畅通;完善监督举报机制,维护考生权益。同时,依法依规对商家虚假宣传、误导考生的行为予以调查处罚,特别是对于打着“内部资源”旗号、违规兜售相关产品的商家及平台,要一查到底,严厉打击。 □付彪

日前,武汉市体育局发布通知,“汗动青春,营在江城”2024年“奔跑吧·少年”夏令营免费游泳服务活动于7月10日至8月8日展开,全市接受义务教育阶段的中小学生,可在相应时段内就近就便到40家定点游泳场馆免费畅游,安全健康过暑假。

(7月8日《楚天都市报》)

每年暑假,尽管教育部门三令五申,中小学校也通过各种形式开展防溺水教育,但溺水悲剧还是时有发生。武汉市开展夏令营免费游泳服务活动,有40家游泳场馆在规定时间内为中小学生提供免费畅游服务,无疑让孩子们有了消暑的好去处,也能在一定程度上预防和避免溺水事件发生。

中小学生在防溺水教育,年年有、年年重视,但为何仍有事故发生?一方面,一旦放了暑假,孩子们便像脱缰的野马,容易把防溺水教育当作“耳边风”,家长忙于工作,无法时时确保孩子不会下水游泳;另一方面,夏日天气炎热,孩子们没有消暑的好去处,时常会结伴去没有任何防护措施的水塘、河流等水域戏水或“野泳”,很容易发生溺水事故。

对未成年人来说,采取“堵”的方式严禁他们戏水或游泳,显然是不现实的。游泳场馆在暑假规定时段免费向中小学生开放,以“疏”的方式引导孩子到正规场馆游泳,既避免了孩子们去不安全的水域“野泳”,同时又能促进孩子锻炼身体、提高游泳技能,让他们的暑假生活更加丰富多彩,可谓一举两得。期待这种做法在各地得到推广,让未成年人都能在安全的游泳场馆免费畅游,度过一个安全愉快的假期。 □丁家发

# 海口市检察机关2024年面向全省公开选调公务员公告

为进一步优化海口市检察机关干部队伍结构,适应检察工作高质量发展和海南自由贸易港核心区建设需要,根据《中华人民共和国公务员法》《公务员转任规定》等有关规定,海口市检察机关决定面向全省公开选调一批公务员。为保证选调工作顺利,制定本公告。

一、选调职位和人数

本次公开选调公务员13名,其中检察官助理6名、司法行政人员6名、司法警察1名,具体职位信息和资格条件设置详见《海口市检察机关2024年面向全省公开选调公务员职位表》(附件1,以下简称《职位表》)。

二、报名范围和资格条件

(一)报名范围

报名人员范围为海南省省级及以下机关中已进行公务员登记(含参照公务员法管理事业机关(单位)工作人员登记),且在编在岗、担任科级领导职务或一级主任科员及以下相当职级层次的公务员。

(二)资格条件

1. 政治立场坚定、政治素质过硬,坚定捍卫“两个确立”、坚决做到“两个维护”。

2. 具有良好的业务素质,品行端正,实绩突出,群众公认。

3. 近三年年度考核均为称职及以上等次。

4. 文字功底扎实、综合研究能力强,具有选调岗位要求的工作能力和任职经历,其中报名参加检察官助理岗位的人员须通过国家统一法律职业资格证书并取得法律职业资格A证。

5. 年龄不超过35周岁(1988年7月11日以后出生)。

6. 应符合所在单位(地区)工作的最低服务年限。

7. 具备正常履职的身体条件和心理素质。

8. 法律、法规规定的其他条件。

9. 符合职位要求的学历学位及相关工作经历。

10. 符合职位要求的其他资格条件。

本次公开选调公务员,凡涉及时间计算的,统一按照2024年7月11日。

具有下列情形之一,不得报考:

1. 被开除中国共产党党籍的;

2. 被依法列为失信联合惩戒对象的;

3. 涉嫌违纪违法正在接受有关的专门机关审查调查尚未作出结论的;

4. 受到诫勉、组织处理或者党纪政务处分等影响期未满或者有其他限制性规定的;

5. 尚在新录用公务员试用期或任职试用期的;

6. 未经有人事管理权限的部门(单位)同意的;

7. 按照国家或地方有关规定,工作未满服务年限或有其他限制性规定的;

8. 正在接受审计机关审计的;

9. 法律、法规规定的其他情形。

报考人员不得报考入职后即构成回避关系的选调职位,也不得报考与本人有夫妻关系、直系血亲关系、三代以内旁系血亲关系以及近姻亲关系的人员担任领导职务的职位。

三、选调工作程序

(一)发布公告

在海南海报、海口日报、海口市人民检察院官网、海口市人民检察院微信公众号等平台发布公开选调公告。

(二)报名和资格审查

1. 报名方式。报名采取个人意愿和组织推荐相结合的方式,由报考人员申请并按照干部管理权限及调动管理权限经组织审

核同意后报名,也可征得本人同意后由组织推荐报名。本次公开选调采取现场报名方式,一般不受口头、电话、网络等方式报名,考生报考后应及时关注了解选调相关工作进展情况,并保持报名时登记的联系方式畅通。

2. 报名时间。自2024年7月11日8:30起至2024年7月26日17:30止。咨询时间为报名期间上午8:30—12:00和下午14:30—17:30。具体步骤和要求如下:

(1) 报名人员在报名规定时间内登录发布公告的相关网站平台下载《海口市检察机关2024年面向全省公开选调公务员推荐表》(附件2,以下简称《报名推荐表》)和《业绩清单》(附件3),并认真、如实填写,亲笔手写签名。其中,《报名推荐表》需按照干部管理权限报所在单位和主管部门审核同意后,报单位所在地组织人事部门审核同意,《业绩清单》需经所在单位审核同意。

(2) 报名人员将审核同意后的《报名推荐表》《业绩清单》,有效期内二代居民身份证(正、反两面合并成一张图片)、《公务员登记表》(加盖公章)、学历证书和学位证书(留学回国和在港澳台取得学历的报考人员,还须提供教育部留学服务中心的《学历认证书》)、《单位推荐表》等材料,提交至所报考单位的组织人事部门,具体联系方式见《海口市检察机关2024年面向全省公开选调公务员报名咨询表》(附件4)。

(3) 每名报考人员限报一个职位,报考人员要认真阅读选调公告,了解选调职位相关信息,选择符合条件的职位进行报考。未能在规定时间内提交相关材料的,视为放弃报名资格。报名人员提供虚假材料的,取消

报考资格。

3. 资格审查。用人单位依照职位资格条件分别对报考本单位的人员进行资格审查,审查通过的,以电话或短信方式通知考生,审查未通过的,以电话方式告知考生。资格审查贯穿公开选调全过程,任何环节发现报考人员不符合报名资格条件的,取消选调资格。

职位的选调名额与通过资格审查人数的比例须达到1:3方能开考,未达到开考比例的,予以核减或取消。取消职位的报名人员,可以在规定时间内改报符合条件的其他职位,逾期没有改报的,视为放弃报考。

(三)考试

考试分为业绩考核、笔试和面试。业绩考核成绩、笔试成绩、面试成绩分别按照占35%、35%、30%确定考试总成绩,折合总分为100分(业绩考核、笔试、面试、综合成绩均四舍五入保留小数点后两位)。

1. 业绩考核。由海口市人民检察院成立业绩考核组对资格审查合格者的业绩进行客观公正、实事求是的考核,主要考核工作业绩、职业操守、研究能力和立功获奖等情况。业绩考核成绩为百分制,占考试总成绩的35%。业绩考核成绩及排名情况将在海口市人民检察院官网、海口市人民检察院微信公众号公布。

2. 组织笔试。笔试成绩为百分制,实行闭卷考试,占考试总成绩35%。笔试具体时间、地点及要求另行通知。笔试成绩及排名情况将在海口市人民检察院官网、海口市人民检察院微信公众号公布。

3. 组织面试。按照考生“业绩考核成绩×35%+笔试成绩×35%”计算成绩,并从高分到低分进行排序,按选调人数1:3的比例确定进入面试人选,若比例内最后一名合计成绩出现并列,则相应人员均进入面试。面试采取结构化方式进行,主要测试考生的

逻辑思维、业务素质和综合能力。面试成绩为百分制,占考试总成绩30%。面试具体时间、地点及要求另行通知。

本次笔试、面试不指定考试辅导用书,不举办也不委托任何机构举办辅导班。

(四)体检和考察

按照“业绩考核成绩×35%+笔试成绩×35%+面试成绩×30%”计算考试总成绩,总成绩从高到低进行排序,按照1:1的比例确定参加体检和考察人选。若比例内最后一名总成绩相同的,按笔试成绩从高到低排序,笔试成绩相同的,进行加试,按加试成绩从高到低排序。

1. 体检。体检由海口市人民检察院统一组织,在省级公务员主管部门指定的公务员录用体检医疗机构进行,体检标准参照公务员录用体检通用标准执行,体检费用由报考人员个人承担。未按要求进行体检的,视为自动放弃。初次体检不合格的,经本人申请可复检一次,复检仍不合格的,不予进入考察程序。

2. 考察。体检合格的人选进入考察环节,由用人单位派出考察组,到考察对象所在单位进行考察,重点对考察对象的德、能、勤、廉情况及其政治业务素质与选调职位的匹配程度进行考察。考察过程中将征求有关部门意见,查阅干部人事档案,并对相关材料原件进行复核。

考察期间,考察对象放弃考察资格的,按照考试总成绩从高到低依次递补为体检对象,体检合格的确定为考察对象进行考察。考察结束后,考察对象不符合录用条件的,取消选调,不再递补。

(五)研究决定

各用人单位综合考生考试总成绩、体检、考察等情况,按照干部管理权限,集体讨论确定拟选调人选。

(六)公示和办理调动手续

拟选调人选在海口市人民检察院官网、海口市两级相关检察院微信公众号、拟选调人员所在单位公示,公示期为5个工作日。公示期间,对没有问题或者反映问题经查核不影响选调的,按有关规定办理调动和任职手续;对反映有严重问题并有实据的,取消其选调资格。

四、注意事项

(一)对报考人员的资格审查贯穿选调工作全过程,报考人员必须如实报告有关事项并提供资料。在选调过程中如有违反相关纪律、伪造或提供虚假材料或隐瞒相关情况的,一律取消其选调资格。

(二)本公告由海口市人民检察院负责解释。

附件:

1. 海口市检察机关2024年面向全省公开选调公务员职位表

2. 海口市检察机关2024年面向全省公开选调公务员报名推荐表

3. 业绩清单

4. 海口市检察机关2024年面向全省公开选调公务员报名咨询表

附件内容扫描二维码获取

海口市人民检察院  
2024年7月10日