

■ 陈丽

便民热线要畅通更要办实事

“12345能办什么事啊?什么事也不办。”“只要打12345的人,基本上这个人都是废了。”近日,河北省衡水市居民李某在咨询物业费缴纳等相关问题时,被该市高新区建设局物业科工作人员白某训斥。这番雷人雷语,引发舆论关注。目前,白某已被停职检查,由区纪工委进一步调查处理。

12345政务服务便民热线,一头连着政府,一头连着千家万户,是政府与百姓之间的“连心桥”。群众遇到大事小情,经常会想到拨打12345求助或投诉,足见其在群众心中的地位和分量。作为职能部门工作人员的白某,非但没

有帮助李某解决问题,还公然训斥、挖苦拨打12345的群众,甚至有甩锅和污名化12345的嫌疑,让人错愕。表面看,这是沟通方法的问题,说话不负责任,但他教训群众的口吻,足见他没把群众的利益放在心上。

事实上,这一现象暴露出一些地方政务服务热线“前台受理”和职能部门“后台办理”存在脱节现象。12345热线是群众和企业遇到困难或问题时向相关单位、职能部门反映的渠道,它负责受理企业和群众诉求、回答一般性咨询,不代替职能部门,部门按职责分工办理相关业务、实施监管执法和应急处置等。对于群众诉

求,是否能够真正的解决,关键还在于对接的职能部门是否给力。若后者的处置、办理能力跟不上,为难的是求助的群众,也会损害12345的公信力。国务院办公厅印发的《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》要求,坚持诉求受理和业务办理相衔接,使政务服务便民热线接得更快、分得更准、办得更实。

说到底,政务服务便民热线的“便”,电话拨打方便只是基础,关键还是相关职能部门要想办事、能办事、办成事。近年来,在党员干部作风整体持续向好的同时,也有一些人思想上并未彻底改变,一不留神就露出尾巴。单就解决

群众诉求而言,有信口开河的,有敷衍推脱的,还有因怕说错话而装聋作哑的,种种表现,都是没有把为群众办实事放在心上。不认真解决群众诉求,长此以往,热线也就真的成了摆设,寒了群众的心。

对于群众诉求,党员干部都应该换位思考、将心比心,尽力去协助帮忙解决,而不是推脱出去。事件被曝光后,当地表示将依法依规解决问题。其他地方和部门也要以此为戒,举一反三,及时回应群众诉求,真心诚意帮助群众解决问题,让12345真正成为便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。(来源:纪检监察)

■ 马涤明

小吃协会“商标维权”葫芦里卖的什么药

近日,“逍遥镇胡辣汤”引发商标维权风波后,陕西渭南市潼关县“潼关肉夹馍”再陷商标纠纷。据澎湃新闻报道,目前,潼关肉夹馍协会已起诉全国多个被指使用该商标的店铺,近几个月内有210个开庭公告。而北京法院审判信息网于今年1月发布的一则行政案件中,该协会还曾起诉国家知识产权局,要求判定西安一家餐饮公司注册“老潼关”商标无效。

地方小吃行业协会发起“商标维权”行动,把自己推上了舆论的风口浪尖。最大的争议是:所谓“保护商标”,到底是在保护质量水准,还是借保护之名设卡收费?

具有地域特色的传统美食需要保护,这个问题不存在争议。不管是逍遥镇胡辣汤,还是潼关肉夹馍,能传承到现在,历经千百年不衰,正是一代又一代餐饮界工匠悉心保护的结

果。不过,传统美食能够很好地传承到今天,“汤”和“馍”都好好的,有人愿意吃,经营者生意红火,怎么这会儿半路杀出个行业协会,做了多少年“汤”和“馍”的店铺,就不能好好做了呢?

40多年的市场经济发展早已证明:市场调节机制很多时候要比管控式调节更有效。以地方传统美食来说,怎样的口味更正宗,最有发言权的是消费者;食品的口感和质量,永远要以食客满意为导向,也即市场导向。做得不正宗,顾客就跑了,生意就完了。

这不是说,协会一点不该操心保护的事,但操心亦应操之有道:行业协会最主要的功能应该是服务,维护整个行业的合法利益,而不是以“保护”之名收取费用,甚至拦路设卡。

两地“汤协”“馍协”以商标所有权人身份指控小吃店铺侵权,向多家店铺索赔、索要商标使

用费等,法律上能否站得住脚,也值得怀疑。作为千百年传承下来的地方特色美食,逍遥镇胡辣汤和潼关肉夹馍,其品牌核心价值中所凝结的地域、民族文化,显然具有公共性无形财产特征,这与社会组织或个人以起名等方式创造的商标品牌,有本质的不同。

逍遥镇、潼关都是地名,属于完全的公共符号,“地名+食品名称”而成的商标符号若据为组织或个人所有,显然不合理。如何处理这种商标符号的归属,也是有先例的,比如“哈尔滨红肠”。当年,哈尔滨红肠食品产业协会运作“哈尔滨红肠”商标注册时,曾与当时的国家工商总局沟通,而后决定申请集体商标,明确声明,该商标的使用将不以营利为目的。这种不以营利为目的、具有公共属性的商标,其初衷是将地方特产做大。反观这一“汤”“馍”的商标维权,协会发起诉讼后,不少做了多年甚至几代

人传承至今的店铺,不得不改字号以规避“侵权”问题。

作为民间千百年来约定俗成、社会上早已形成广泛认知的食品名称,逍遥镇胡辣汤、潼关肉夹馍的识别意义远大于产品商标意义;并且,识别存在在先、经营者使用在先,这种情况下,协会将其注册为商标、而后向经营者“发难”,向使用在先的经营者收取商标使用费,是说不过去的,有违道德逻辑和社会公序良俗。

最终,协会操作的“逍遥镇胡辣汤”的“维权”诉讼被西华县政府叫停,目前,潼关县政府也介入了“潼关肉夹馍”的商标纠纷。此事的启示意义则是,行业协会应摆正定位,努力做好服务,别把“归于市场”的问题“归于协会”,更不能把协会搞成“营利组织”,做侵害普通经营者参与市场竞争正当权益的事。

(来源:中国青年报)



“平安志愿者”

在行动

11月25日,在南京南站候车大厅,民警和志愿者在对旅客进行反诈宣传。

2021年以来,南京铁路公安处南京南站派出所积极组织辖区内商户,打造一支“平安志愿者”队伍。这支队伍通过做好“三小”,即小隐患排查、小纠纷化解、小线索提供,成为建设平安南京南站的重要群众力量。

新华社发 季春鹏 摄