

她是“临汾好办”背后的“掌舵人”

记静安区临汾路街道社区事务受理服务中心主任王晓珺

□法治报记者 胡蝶飞

首创“一网通办”示范店；创新推出“王晓珺工作法”，打造基层公共服务模式样板；全市首创“自助服务”24小时不打烊……10余年来，上海市静安区临汾路街道社区事务服务中心（下简称“中心”）不断创新改革发展，年均受理量超过12万件，成为全市社区事务受理服务中心标准化建设评估第一名，也打响了“一网通办”“临汾好办”社区政务服务品牌。

而背后不得不提的，便是该中心“掌舵人”——静安区临汾路街道社区事务服务中心主任王晓珺。

让居民少跑腿
打造“临汾好办”

“80后”的王晓珺一头短发，十分干练。2007年刚进中心工作，王晓珺每天忙得脚不点地，走路带风。事务中心“老法师”看出王晓珺是个业务上的好苗子，悉心带教，她自己也很努力，钻研精神强，沟通能力出色。仅一年后，她就担任了事务中心的负责人。

“刚当上负责人没多久，我在中心大厅遇到一位来办事的居民令我触动很大。”王晓璐回忆，当时，一位居民带了一叠原件、复印件等资料，兴冲冲来中心办理业务。工作人员在查看后发觉材料有缺失，表示无法办理。这位居民当时就火了：“我之前打电话来问过

了，你们也没说要这个资料！”原来，该居民同时符合两项业务的办理条件，但当时事务中心受理模式是专人专窗，业务与业务之间不联通，员工之间无交流，这样的模式造成居民往返跑的情况时有发生。

“当时正好是夏天，天气很热，居民只好又回家再去拿补充材料。”王晓珺说，收到材料时，居民的汗水将材料都打湿了。这次的事情让王晓珺十分触动，下定决心要做什么。

为什么不能“一口式”受理，让居民少跑腿？此后，从“一门式”到“一口式”，从“全市通办”到如今的“一网通办”，社区事务受理中心不断经历改革和发展，打响了受理中心的“临汾好办”社区政务服务品牌。

探索“王晓珺工作法” “服务”24小时不打烊

临汾路街道的服务中心位于静安、宝山和虹口交界处，三区居民都会来临汾办理业务，服务中心每年办理超 10 万件业务，却只有 26 名员工。人力紧张，业务量大，中心该如何做到人民满意？

王晓娟通过总结自己先后从事医疗保险、人力资源等多窗口的工作经验，和团队一起摸索创

新出“王晓珺工作法”，以“互联网+政务服务”为载体，优化中心服务流程和环节，创造了上海市基层公共服务模式的样板。

王晓磊还带领中心首创市大数据中心“一网通办”示范店，做到线上线下“三区融合”，随到随办。创设自助服务区（含 24 小时），开发智能门禁认证，配合研发“一网通办”政务服务自助终端及事项办理流程，配置自助证照柜等设备，提供 24 小时自助服务。优化线下大厅受理区，以总服务台为第一窗口，履行接待群众、咨询政策、一次分流等职责，同时将前后台打通，注重居民体验，构建窗口受理“准确预审、一口办理、跟踪完善、过程记录”的闭环办事流程标准，确保精准办理。

24小时不打烊自助服务终端运行模式也在全市得到复制推广,自助服务区域月均受理量超2000件,占受理总量的近30%,极大方便了老百姓随时随地、想办就办、一网通办、简单易办。居民评价的好评率达99.99%。

此外,王晓珏还摸索出一套“提质增效”的管理秘诀,首创“五个维度”绩效考核体系,理顺了考核与评优的关系,造就了比学赶超、充满激情、富于创造、勇于担当的一支工作团队。



45吨！上海海关保障首批 海运进口非洲牛油果安全快速通关

□记者 翟梦丽

本报讯 8月26日,45吨鲜食牛油果搭载皮尔卡亚号货轮运抵上海高桥港区,标志着首批大规模进口的非洲输华鲜食牛油果顺利到港。上海海关所属外高桥港区海关第一时间开辟“绿色通道”,全力保障符合检疫要求的鲜食牛油果安全快速通关。

该批鲜牛油果来自肯尼亚，在抵港前我们通过关企联络员机制，提前对接进口商掌握到港信息。统筹安排人力资源，落实提前申报、无陪同查验等通关便利化措施，开辟‘绿色通道’，确保货物到港后第一时间实施查验。”外港海关负责进口水果查验工作的查验十科科长罗凯明介绍说。该批牛油果到港后，海关关员仔细核对了进境动植物检疫许可证和输出国家官方植物检疫证书，重点查验是否存在地中海实蝇等检疫性有害生物，严把进口农产品质量安全关。在确保符合检验检疫要求后，当天下午该批牛油果被顺利放行，并将运往国内各大水果市场。

外交部发言人汪文斌8月16日表示,“中国政府将支持和便利更多非洲优质特色农食产

品进入中国市场,为中非人民带来更多实实在在的实惠。”肯尼亚是非洲最大的牛油果出口国。今年1月,中肯签署了肯尼亚鲜食鳄梨(牛油果)输华议定书。6月1日海关总署发布公告,允许符合检疫要求的肯尼亚鲜食牛油果输华。7月27日,已有小批量肯尼亚鲜食牛油果样品经浦东国际机场口岸入境,并顺利通过海关检验检疫。

“上海海关在严把进口农产品质量安全关的同时，将全力支持更多非洲优质特色农食产品在上海口岸安全高效通关，在丰富国内消费者多元化选择的同时，助力深化中非农产品经贸合作。”上海海关动植物检疫处副处长陈仲兵表示。

据了解,根据我国海关进口植物检疫要求,鲜食牛油果在出口前须经浸泡清洗、毛刷刷果、挑拣并剔除不良等步骤,不得带有枝、叶、根及土壤等,确保进口的牛油果不携带活体有害生物。严格的检疫程序与先进的冷链技术确保了肯尼亚鲜食牛油果的品质,也帮助肯尼亚鲜食牛油果在华迎来广阔的市场前景。

我们进一步扩大非洲农产品进口规模的信心!”进口商上海牛果农业科技有限公司总经理刘陌苏表示。

卖芹菜遭罚6.6万元,如此执法于心何忍?

近日，陕西罗某夫妇卖芹菜遭罚6.6万元一事，引起了不少人的关注，这究竟是怎么回事呢？据了解，罗某夫妇卖5斤芹菜收入20元，因检验不合格被罚6.6万元。由于处罚过当，当地被督查。国务院督查组表示，执法不能只讲力度，也要为小微主体生存创造良好环境。报道一出，迅速引发讨论，“乱罚”“退钱”之声四起。

6.6万元是如何认定的？

罗某夫妇经营一家蔬菜粮油店，去年十月的一天，他们购进7斤芹菜。当地市场监管部门提取2斤进行抽样检查。一个月后，他们接到检验报告，说这批芹菜检验不合格。于是，处罚决定书认定涉案芹菜已售出，无购买者信息无法召回，罗某夫妇不能提供供货方可证明及票据，涉嫌经营超过食品安全标准限量食品的行为，违反了食品安全法相关规定。

舆论之所以普遍关注,显然在于涉案案值与罚款间的鲜明对比。几斤芹菜售价不高,蔬菜粮油生意不大,6.6万元是如何认定的?所谓的“过罚”又有多“过”?先看现行的“食品安全法”,其中规定对于经营超过食品安全标准限量食品的行为,货值金额不足一万元的,并处五万元以上十万元以下罚款,可见当地市场监管部门的处理也并非无法可依。

可再看我国“行政处罚法”，设定和实施行政处罚必须以事实为依据，与违法行为的事实、性质、情节以及社会危害程度相当。简言之，个体商户确实有错，但这般处罚还是太重了些，实属过罚不当。相信随着情况厘清，一系列公众追问都会有后续回应。

不难发现，不合理之处并不只是过罚不当。比如，在抽样时不要求出具进货凭证，一个月以后才让出具。指责“无购买者信息无法召回”，谁去菜场买菜，还留姓名地址电话？买的芹菜又怎么可能放一个月才吃？还怎么召回？如此迟缓的检测，对食品安全到底有何意义？

事实上，媒体曝光过不少滥收滥罚案例，有的地方甚至正儿八经对货车司机推出过“罚款月票”。但往往曝光后，都只是应付性地整改了事，甚至干脆将责任推给“个别临时工”。以执法名义带头违法的零成本，是罚款经济屡见不鲜的根本原因。设定和实施行政处罚必须以事实为依据，与违法行为的事实、性质、情节以及

每一项行政处罚，既要满足合法行政原则，也要满足合理行政原则。合理行政原则中的一个重要方面，就是比例原则。也就是说，如果行政机关可以采取多种方式实现行政目的，应该采取其中对当事人损害最小的方式。在当前疫情背景下，针对生存不易的小微市场主体，更得重视比例原则。执法不能只讲力度，在维护市场秩序的同时，更要为小微主体的生存创造良好的环境。

去年新修订的行政处罚法，增加了“没有主观过错不罚”，明确当事人有证据足以证明没有主观过错的，不予行政处罚。同时，还增加了“首违可以不罚”，规定初次违法且危害后果轻微并及时改正

社会危害程度相当，否则对执法公信力和地方形象负面影响巨大。

5斤芹菜罚款6.6万元这种事情，在当地并非个案。据报道，根据榆林市市场监管局2021年以来食品类行政处罚台账，针对小微市场主体的50多起处罚中，罚款超过5万元的就有21起，而相关案值只有几十或几百元。这似乎说明当地某些执法者的“兴趣点”不在于罚款，而不是治理。

值得一提的是，执法者拿走芹菜检测，不是第一时间要求出具收据、进行召回，而是一个月左右才提出相应的要求，这也非常不合情理。试问又有几人，会将相关的票据保留一个月？说起来，“卖芹

小本经营,亟待善政支持

的，可以不予行政处罚。旨在让行政处罚更加规范更有公信力，避免滥罚现象发生。可是，“卖5斤芹菜罚6.6万元”事件表明，某些行政机关对新法的理解和落实并不到位，还需要进一步扎牢制度的篱笆，限制权力任性，让行政处罚只在合法的限度内行使。

执法者的言行举止，犹如一把标尺，诠释着法治社会的庄严神圣和人文关怀。严格依法办事，并不意味着所有执法活动都得是地不分说、雷霆万钧式的。前段时间，某地警察执法时看到违法人员的妻子及两个年幼孩子在场，便将掏出一半的警察证塞了回去，称是孩子父亲的工友，找他有事。在警车上，违法人员很是感动，

巨罚”与“拍黄瓜挨罚”何其相似！这类行政外罚 都有滥罚之嫌

守护公众舌尖上的安全、维护市场秩序理所应当，但执法不能只讲力度，还得讲究温度，讲究法理情的融合。而且往往是后者，最能体现执法水平，也会影响人们对于法治社会的直观感受。如若只是机械性地套用法条，“一刀切”的进行罚款，那么不只很难“让人民群众在每一个案件中感受公平正义”，甚至还会起到反效果。就以此案为例，行政处罚不是目的，督促改正才是，既然店主已经认识到错误所在，那又何苦大棒一挥，让人生出“我得卖多少吨芹菜，才能挣回来那六万几”之叹。

对违法事实供认不讳。对当事人来讲，人性化的执法比冷冰冰的执法，更容易让人口服心服；对周围群众来讲，带有温度的执法比简单生硬的执法，更容易让人感受法治的价值。温度与力度并不矛盾，宽严相济、法理相融，柔性执法、春风化雨，法治权威和法治信仰也就越能形成。

当下，疫情肆虐，民生不易。小本经营，亟待善政支持。某些部门不是设法帮助小微市场主体，提供温暖的营商环境，而是开动心思重罚之，令人遗憾、愤懑。国务院督察组此次对这一行政处罚作出纠正，大快人心，希望某些地方的某些执法部门引以为戒。据央视新闻、北京日报等

(思源 整理)