

百姓前来办事,市场价复印一张纸只要2毛钱,到了部分政府办事机构收费超过两三倍;有的花了高价钱还要遭遇“门难进、脸难看”的冤枉气。这是记者在安徽合肥一些政府机关看到的现象。

在中央开展群众路线教育实践活动之际,“新华视点”记者近期调研发现,一些机关窗口单位明显与转变作风背道而驰,有的部门要么不提供相应便民服务,要么把服务“外包”,让商家借权营生,攫取暴利。

一张复印纸背后的权力生态

——部分政府机构服务窗口借权营生现象调查

1 复印材料价格倍翻 “独此一家”别无选择

群众到为民服务窗口办事,要接受高于市场价的复印、照相等有偿服务。记者日前采访了解到,这种背靠政府借权营生的现象,引发了不少老百姓的反感和怨气。

在合肥市出入境管理局,时值中午等候办理业务的市民仍挤满大厅。由于需要的材料较多,该局专门设置了一个综合服务区,提供照相、复印等综合服务。“也是个指定的有偿服务区。”一位正在等待办理业务的老大爷举着一沓材料说,“复印5毛、照相25元都比外面贵,但怎么办呢,独此一家”。

记者在合肥市多个为民服务窗口和单位走访发现,类似这样借权营生的服务经济还不少。在合肥市庐阳区政务大厅内,由民政部门引入的复印室内排着长长的队伍,市民杜玲忍不住质疑:“复印5毛,照相30元,都比外面贵。”复印人员不耐烦地回应:“这不算贵,有的单位复印每张两元呢。”

一位律师告诉记者,类似情况在各个省份都有。比如复印卷宗,不少地方法院都规定只能在本院内复印室复印,而且每张1元,远高于市场价,厚厚的一本材料往往

要上千元。“这种独家垄断高收费,不就是典型的权力营生吗?”

合肥市高新区交警大队地处偏僻,交警队四周几乎没有任何商家,只有一间简易棚搭建的复印室,以满足前来办理业务的群众复印需要。当张先生质疑每张1元的复印费过高时,店主不屑地说:“那就别在这复印啊,反正附近没有第二家。”

“这不是借机生财宰老百姓吗?”张先生气愤又无奈,“如果不背靠交警队,这么小的复印店能有生意吗?这中间是不是有什么猫腻?”

●比如复印卷宗,不少地方法院都规定只能在本院内复印室复印,而且每张1元,远高于市场价,厚厚的一本材料往往要上千元。

●当张先生质疑每张1元的复印费过高时,店主不屑地说:“那就别在这复印啊,反正附近没有第二家。”

●“这种权力机构提供的‘商机’当然是块‘肥肉’,像出入境管理局这样在市中心的10多平方米场地,每月租金至少要2000元呢,现在全给它免了,成本少利润大,谁不想‘傍’机关啊,但不是什么人都能得到的。”

●记者走访这些窗口单位时,对于有无可能为群众提供上述免费服务,受访单位无一例外都以没有经费等理由表示不可行。

●政府关于缺钱、缺人的解释看似有理,但随着社会进步、政府财力增强,缺钱的话解释不通,何况是一点小钱,说到底还是有服务老百姓的意识问题。

2 小服务创造“大收益” 社会商机凸显政府缺位

记者采访发现,复印、照相等服务都是基于老百姓到政府办事而产生的服务需求,这种庞大的群众需求背后隐藏着较大的收益。

以复印费为例,在合肥从事印务工作10多年的老板洪成东给记者算了笔账,目前市场上复印一张A4纸的价格在2毛,除去打印机、纸张、粉墨、工人等成本,复印每张的利润约1毛钱。

如果按上述政府部门和窗口的收费标准,每张利润在3毛左右,就比市场要高两倍以上。如果再按人流量算更高。据了解,今年1至7月份,合肥市有10万人出境,高峰期每天在合肥市出入境管理局就有600人来办理相关业务。以每人至少复印1张计算,每天利润在180元,而普通市场复印门店,每天的复印量最多300张,利润仅30元,两者利

润相差6倍以上。

“这种权力机构提供的‘商机’当然是块‘肥肉’,像出入境管理局这样在市中心的10多平方米场地,每月租金至少要2000元呢,现在全给它免了,成本少利润大,谁不想‘傍’机关啊,但不是什么人都能得到的。”洪成东无奈地说,如果没有熟人、不托关系,根本不可能在这些政府单位开办配套的印务店。

对于市民反映的高价服务,合肥市出入境管理局相关负责人对记者称,设立的综合服务区本意是为了方便百姓,让老百姓不出门就能很快准备好相关材料,加速办理业务的时间。这些服务都是社会化经营,在收费方面与本单位无任何往来。

对于这种解释,一些群众

并不认同。不少受访专家表示,群众办事窗口也是政府形象窗口,权力与利益之间到底有没有牵连,需要有关部门认真核查。

3 小窗口折射大问题 转作风宜从民生小事着手

值得关注的是,记者走访这些窗口单位时,对于有无可能为群众提供上述免费服务,受访单位无一例外都以没有经费等理由表示不可行。

安徽省公积金办的办事大厅曾一度为办理业务的市民提供过免费复印服务。然而最近记者再访这里时,复印已经从无偿变为有偿。相关人员解释说,复印量太大,机械、纸张损耗大,无法支持运转,只能改为社会化有偿服务。

“免费服务当然好,关键是谁来买单。”合肥市出入境管理局的负责人表示,现有的服务窗口或单位一般都没有单独的财权,要想提供免费服务,还需要来自更高层的部门和政府支持。

不少市民表示,到政府指定地点办事收费是小事,却折射出一些部门和单位转变职能

是否到位,对群众需求是否重视。“看似小事却是检验政府民生思维的试金石。”合肥市民张民说,“花不了多少钱,就看政府愿不愿意挤一挤”。

安徽大学社会与政治学院副院长范和生认为,为民服务窗口是政务架构中最接“地气”的末端,目前这种服务缺位及次生服务高价引发的老百姓怨气值得重视。政府关于缺钱、缺人的解释看似有理,但随着社会进步、政府财力增强,缺钱的话解释不通,何况是一点小钱,说到底还是有服务老百姓的意识问题。

行政法专家陈宏光认为,这种使用公共权力与公共资源提供服务中,公众因此产生

的复印拍照等需求,应该由政府提供近似免费的服务。即不能提供免费服务,也不能让商家牟取暴利,至少不能高于市场价。否则,损的是政府的面子,伤的是百姓的心!“其实是小钱,复印设备等办公用品本来就在政府财政经费中,稍微提高投入,就能为百姓带来很大方便,何乐而不为呢?反而现在这一便民服务被商家借权力营生攫取垄断暴利,侵占百姓利益!”

