

窗口人员冷漠，问题在制度

■ 耀琪

连日来，有媒体记者走访了广州市各区人社局下属的劳动就业服务管理中心，就积分入户所遇到的问题，向各“窗口”单位进行咨询并暗访，发现不少“窗口”仍存在办事指引不清、效率低下、服务态度冷漠等现象。面对记者询问的同一个问题，有的窗口给出了合理有效的建议，而有的竟然答复：“自己去想办法”。

窗口单位之所以为“窗口”，在于它是公众和政府接触的一个界面。这个界面是人性化还是官僚化，直接影响到政府的权威、形象和公信力。然而，这些窗口单位存在的诸种弊病，令前来办事的人员，无不承受着从体力到精神的双重消耗，苦苦排队半天，或许就是为了一个小环节小程序。不但如此，即使到了窗口，也无法得到想要的答案，对窗口又怎么会有满意度可言。可即使不满意，也得不断跑去问去求，像每天去官府上班一样，这才是最痛苦的。

要是窗口工作人员像机器人一样冰冷，那应该还是幸运的了，至少，对方有求必答，“高效”利落。问题是，很多时候，这些窗口人员的表现却往往情绪化，心情好就和你讲多几句，给你好点的指引，人多烦起来就懒得理你，让你不断碰壁去。刚性的政策规章，到了有血有肉的公务员身上，本应该变得更人性化，更明白易懂。可惜，现实中大部分的窗口人员都是惜字如金，满脸装酷，生怕对人热情了会吃亏，长期以来就形成了一种集体冷漠和隐形的权威暴力。

或许，我们也可从背景上找原因，替窗口人员诉诉苦。比如出台的政策有误读的可能性，没有涵盖所有的群体，或者让相关群体看半天也搞不清楚，必然会将压力传导到一线的员工身上。可求助者本身毕竟不熟悉每个行业、部门的“规矩”，一旦撞进庞大的官僚网中，加上道听途说，自然很容易找不着北。至于官场中人，个个都要明哲保身，既要会踢皮

球也不能得罪同僚，就不会给求助者一针见血的挑明路向，甚至有些事情明知不会有结果，还会让你去找相关部门。

公众总是希望政府部门能高效勤政，有求必应，希望能花钱买到的服务就不要亲自来折腾；能上网搞定的，就不要到窗口来求照顾。然而政府不是公司，不用通过为客户尽心服务来换取自己的生存发展。从小政府大社会的趋势来看，不少窗口其实没有设立的必要，许多审批也是人为设置门槛以强化部门利益。在一个手机客户端就能完成的事情，常常要用庞杂的人力来处理。既然大量人力投入了，本应该更贴近民众，可窗口却成了麻烦积聚之地。这个麻烦还不是因为人多，而是因为向上的信息通道不畅所致。可见，要理顺窗口关系，让其更加利民便民，不是靠监督一线人员的化妆、着装、语言和态度这么简单，它根本就是对背后复杂的官僚关系的一次次调整和挑战。

消费同情，不是正义支点

■ 余宗明

8月3日下午，在武汉中山大道，十多名赤膊男子披麻戴孝，用门板抬“尸”并宣称城管打死了人，引发围观和网民声援。岂料没过多久，“死者”耐不住天热，竟又“复活”并趁乱逃跑。经查，抬“尸”示威，原系小贩一手策划。

近段时间，频陷暴力执法丑闻，已让城管动辄得咎。由此，“城管打死人”的街头痛诉，也能趁着城管话题发热的“东风”，迅即聚拢眼球；而抬“尸”抗议，则颇具视觉冲击，也难免引起舆论义愤——看上去，它像是临武瓜农之死的翻版，且有“尸”为证，难容否认。

只不过，炎热天气不作美。小贩意欲“装死”，却难耐酷暑，不得不“诈尸”逃逸，让事情一下子“穿帮”。悲剧顿时变闹剧，舆论指斥也矛头急转：从抨击城管执法粗痞化，转为谴责小贩作伪“演戏”，欺骗公众感情。

不得不说，抬“尸”示威的策划者，挺懂传播规律和舆论亢奋点：在周末闹市区，声讨“暴力执法”，本就有剧场效应；而抬“尸”控诉，既能切中忌憚“挟尸闹事”的维稳心态，又能激发人们的同情心。

“诈死维权”，是种表演性抗争手段。涉事小贩这么做，或不乏苦衷：因遭受不公待遇，抗诉遇挫，无奈之下，才想出“诈死”法子。可即便如此，采取偷奸耍滑的手段，不仅不能获得公众认可，甚至应被鞭挞。

就算小贩的单向申述都没掺水分，那“诈死”做法也不值得鼓励。城管若暴力执法，则应被究责。策划街头闹剧，聚众闹事，而非诉诸更优路径，或触犯法律，涉嫌寻衅滋事、扰乱公共秩序。从社会后果上讲，将社会关注度作筹码，不惜使诈作伪，也是在消费公众的同情心，透支社会的信任资源。

而在城管形象蒙垢的语境中，“诈死维权”的误导性，也不言而喻。在真相不明的前提下，它渲染了猫鼠式角色对立，也加剧着公众对城管的固有成见。蓄意营造的紧张对峙氛围，无益于矛盾化解。到头来，假象被戳破，还会将自个推上舆论烤架。

当然，对此闹剧，官方在信息公开上的“反应迟钝”，也难辞过失。网民“误解”，极可能在信息不对称的基础上，演绎出舆情危机，遗憾的是，相关部门并无半点信息公开，这无法对接公众的知情需求，还可能助长流言纷飞。

据当地城管局表示，纠纷由头是闹事者占道经营已久，屡次劝阻不改。这与小贩的归因指向，有着不小的歧异：两者谁是谁非，也亟须厘清，而不能“经验先行”地作判断。但不管怎么说，“诈死维权”，并不可取。毕竟，消费公众同情心，甚至把它当成“扯线木偶”，绝非正义支点。

广告

招聘启事

因工作需要，周口日报社发行中心现面向社会招聘发行员若干名，具体条件如下：

- 1.基本要求：年龄 25~45 周岁，初中以上学历，男女不限；
- 2.工资标准：基本工资+绩效工资。试用期一个月；工作满一年，签订用工合同，购买“三金”；
- 3.报名者需持本人身份证及复印件，一寸免冠照片 2 张；
- 4.有事业心、责任心和有相关工作经验者优先录用；
- 5.报名地点：周口大道中段 6 号周口日报社一楼发行中心。

咨询电话：8234300 18639402997
联系人：张四海