

明镜评论

# 让政务窗口变得友好起来

政务窗口的设计能不能体现人性化,关键就是个认识问题,在于有没有真正把群众放在心上,是不是具有群众的视角,有没有摆正群众和自己的位置。

扶青

随着《人民的名义》的热播,剧中被达康书记批评的光明区信访局低矮的窗口给观众留下了深刻印象。而在现实生活中,不少“蹲式窗口”最近也浮出了水面,先是郑州市社保局办事大厅被报道窗口设计不合理,以至于办事民众“站也不是,蹲也不是”,后是湖南株洲火车站派出所的制证点,因窗口距离地面80厘米,办事群众不得不蹲在地上咨询。

在政务架构体系中,最接地气的就是便民窗口,它能直接反映公共服务的水平、能力。但在很多时候,政务窗口给人的感觉是“脸难看、话难听、事难办”,这是深层次的,问题在于浅层次的一些窗口也没有做好。一个让人蹲着办事的窗口,不管它是有意还是无意,所造成的“高人一等”的直观效果上就让人很不舒服。《人民的名义》里的“蹲式窗口”,是贪官丁义珍为躲避上访群众,故意让人将光明区信访局的窗口设计得很低。现实生

活中的蹲式窗口虽然没有这么多心机和考虑,但客观上来说,也是服务角色和服务意识偏差的具体体现。

有趣的是,搭着《人民的名义》这趟顺风车,“蹲式窗口”的整改速度令人咂舌。比如株洲火车站派出所的这个制证点,半天之内就把原铁门拆除,改成了开放式办公;在郑州,当地社保局很快就出面做了说明,并给出整改措施。然而,按照“郑州新闻广播”官方微博的说法,早在2014年就有听众反映郑州市社保局办事大厅开口过低、交谈中不使用扩音器造成交流困难等情况。这就令人纳闷了,“蹲式窗口”不是一天两天了,也不是被投诉过一次两次了,为何非要等到媒体曝光、舆情汹涌的时候才着手整改?这反映出很多政务窗口缺乏主动的服务意识,没有摆正角色,没有正确认识到自己是服务者,也根本没从办事群众的角度来想问题。习惯了高高在上,因此才会对群众的反映充耳不闻。

有人借势发问,全中国到底还有多少个“蹲式窗口”?这个问题有意义,但意义有限。“蹲式窗口”虽然火了,但其只是政务窗口的一种表现形式而已。只要

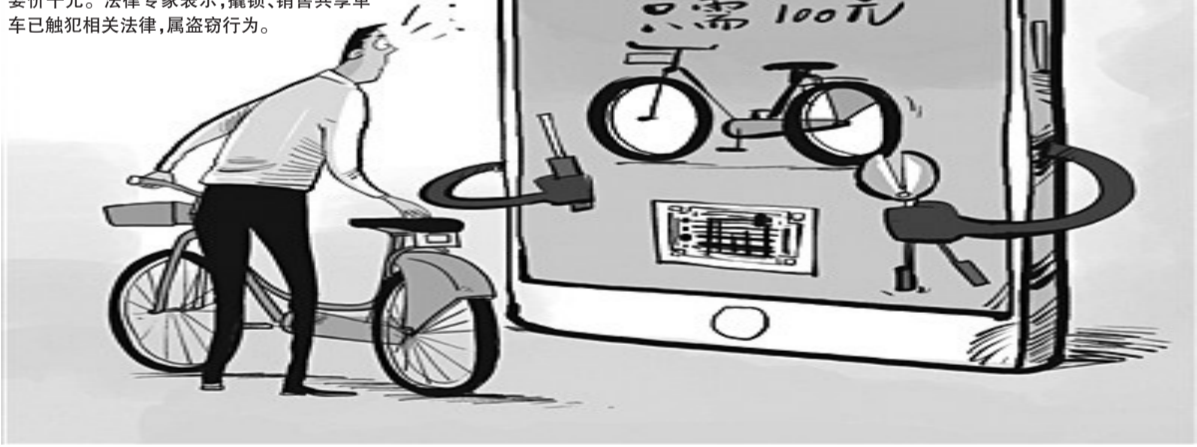
政务窗口的角色没有摆正,就能在很多方面都让群众感到为难。政务窗口说到底就是服务窗口,但是“服务”二字,是何等的知易行难。当前,在向服务型政府转变过程中,很多政务窗口不断转型,甚至提出了办理时限、办事结果、办事评分等具体措施,但跟一些社会化服务比起来依然差得很远。拿银行的办事窗口来说,干净有序、排队拿号,明亮设计、公开办公,就是很多政务窗口学习的榜样。在《人民的名义》里,达康书记就要求政务窗口要按照银行标准来改造。政务窗口能不能做到这样,关键就是个认识问题,在于有没有真正把群众放在心上,是不是具有群众的视角,有没有摆正群众和自己的位置。

政务窗口的设计虽然没有统一的标准,但能直接看出该部门有没有加强和优化公共服务的决心。把窗口设计成“站也不是,蹲也不是”,这是连基本的群众观念都没有的典型表现,在骨子里是深深的傲慢,而把窗口设计做到尽量人性化,则是迈向服务型政府的重要一步。

## 叫卖共享单车?

勾犇 图 亦多 文

近日,有网友发现,多个二手物品交易平台出现叫卖共享单车的现象。卖主号称车锁经过破解,保证能骑,车的叫价从几十元到上百元不等。不仅如此,还有人在网上“教授”破解共享单车密码锁的方法,每个品牌要价千元。法律专家表示,撬锁、销售共享单车已触犯相关法律,属盗窃行为。



## 毛病都是惯出来的

一些地方政府部门将环保流于口号、环保执法流于形式,种种环保违法乱象就这样被有意、无意“惯”着,直到环保部严格督查之下才大白于天下。

思瑜

环保部督查组在山东济南历城区执法检查时,被一家名叫“绿杰环保节能科技有限公司”的企业强行扣留超过一小时。事发后,尽管这家企业已被停产整顿,相关违法人员也被处以行政拘留,但这么一家打着环保旗号的企业,居然敢如此明目张胆对抗中央一级的环保督查,细思恐极。

据称,这是家“以环保、节能、减排事业奋斗为宗旨,曾研制出国际首创、国内领先的消烟除尘高效节能燃煤器”的环保企业。按理说,它是国家大力推进节能环保最直接的受益者,国家和地方在生态环保领域的每一次推动,事实上都在为这些环保企业开疆拓土,为他们的产品创造一个又一个的大市场。

但从该公司对抗环保督查的行为看,他们似乎并没领这份情。不仅如此,这家打着环保、节能旗号的企业,居然粉尘污染严重,使用的是能耗与排放都严重超标的小燃煤锅炉。很难想象,在这样的环境中真能生产出“高效节能燃煤器”?要是真有人指望用这样的产品去节能减排,后果想想就害怕。

毛病都是惯出来的。18日,国家环境保护部又通报曝光了多起企业阻碍环保督查执法的事件。敢跟环保部督查组叫板,这些企业拥有如此的“胆识”,估计也是被地方政府部门“惯”出来的。还是以绿杰公司为例,这家号称“环保节能”还打着“科技”名号的公司,其使用的燃煤锅炉没有环保手续,本就不允许使用,却在“以前的检查中没有发现”。这难免让人联想到刚结束的第一季度空气质量专项督查,结果显示不少地方政府环保不作为、乱作为情况严重。

其实,这些都从深层暴露出一些企业严重缺乏环保及法律意识,而一些地方政府部门也将环保流于口号、环保执法流于形式。本应严格查处的环境违法行为屡屡成了漏网之鱼,种种环保违法乱象就这样被有意、无意“惯”着,直到环保部严格督查之下才大白于天下。

## 孩子撑伞跳楼折射安全教育漏洞

孩子不断长大,接触到的危险也会越来越多。面向孩子的安全教育是一个持续渐进的工程,要根据孩子不同的年龄段特点、心理特点,设置不同的教育内容,选择相应的教育方式。

郑博超

近日,在江苏省昆山市,一名孩子独自在家时,模仿动画片里的情节,打着一把伞从5楼直接往下跳。孩子在落到2楼时被挡了一下,才坠落到地面上。有了这个缓冲,最终孩子经过抢救之后脱离生命危险。

孩子模仿动画片撑伞跳楼,用成人的眼光来看,很荒唐。从10米以上的高空,撑一把伞跳下来,其危险性之高,是不言而喻的。但是撑伞跳楼的桥段,不仅动画片里有,就是真人拍摄的影视剧中也并不少见。成人懂的道理,孩子未必就懂。充满好奇心和探知欲的孩子,喜欢尝试,喜欢模仿,这本是他们成长中的必经阶段。孩子模仿撑伞跳楼,是天性使然。

危险始终是与孩子的成长相伴的。从呱呱坠地到满地奔跑,从懵懂无知到走向广阔天地,孩子在认知世界,也在认知世界可能存在的危险。这个过程,是积累经验的过程,也是总结教训的过程,是学习的过程,也是受教育的过程。在这个过程中,成人既是向导,是教育者,也是安全责任人。

悲剧发生后,有人把问责的矛头指向电视台和动画片的制作方。这有实例可循,曾有孩子模仿动画片《喜羊羊与灰太狼》剧中情节,将

同伴绑在树上烧伤的惨剧。最后,法院判决点火孩子的父母和动画片制作公司承担赔偿责任。诚然,文化产品制作单位和媒体都要承担各自的社会责任,文化监管部门也要履行相应的监管责任。

但是,要想避免孩子因无知而酿成类似于模仿撑伞跳楼这样的悲剧,只靠文化娱乐领域的道义自律和行政监管是不够的。比如,我们现在越来越多地看到电视台在播放一些暴力或者危险动作的画面时,都会打上诸如“危险动作,请勿模仿”的字幕。对于电视台以及节目制作方来说,打上这些字幕,在现有的法律框架内,可以有效起到免责的效用,但值得追问的是,这些字幕真的能起到警示孩子、教育孩子的作用吗?显然,对孩子进行安全教育,是为了孩子能够平安成长,而不是为了帮助负有责任的某一方免责。认识到这一点,我们才能进一步反思,当前面向孩子的安全教育,还有哪些不足,应该怎样完善,如何形成保护孩子安全的合力。

从孩子的成长过程来看,孩子不断长大,接触到的危险也会越来越多。此外,孩子不断增强的好奇心也会使危险的出现越来越花样翻新。因此,面向孩子的安全教育是一个持续渐进的工程,要根据孩子不同的年龄段特点、心理特点,设置不同的教育内容,选择相应的教育方式。这就需要通过建立完善严密的儿童安全教育体系,改变碎片化的、随机的儿童安全教育模式,同时,也需要各方协同发力,为孩子的成长织就一张安全网。