

# 政府官微要敢说话更要会说话

政府部门官微还远远没到无话可说的时候,与其转发大量未经证实、不相干的信息,不如多发布一点分内事。

王钟的

7月31日,南京市公安局官方微博“@平安南京”发布消息称,人民日报客户端开发的“穿上军装”照片自动生成应用是钓鱼链接,提醒粉丝“小心被境外势力采集信息”。随后,该消息被证实为谣言,“@平安南京”更正:“以此为准,大家好,我是新的小编,之前那个小编已经拜拜了。”

“之前那个小编已经拜拜了”,似乎告诉人们对传谣负直接责任者已受处分。“@平安南京”公开承认错误,对公众表达歉意,不失为一次成功的危机公关。但是,政府部门官方微博、微信发布未经证实的消息和谣言,已非个案,对此应该加以反思。

无须赘述政府官微传谣的巨大危害。在公众对不同信息源的信任层级排序中,来自政府的消息历来以权威性和真实性居于前列。同样是传谣,谣言经政府官微传播后破坏力更强,不言而喻。

谣言迟早会被揭穿,政府官微为什么会传谣?其实,很

多谣言是在传谣者不知情的情况下被传播的,政府官微传谣也不例外。除了少数官微运营者怀有恶意或别有目的,大多数官微传播的谣言,要么来自官微运营者不熟悉的领域,要么未经官微运营者的核实。总之,政府官微传谣,多是因为“不知”。

普通人在不知道真相的情况下传播谣言,在道德上和法律上无须承担太大责任,但是政府部门因不知而传谣,要承担的责任却大得多。

现在,很多政府官微为了打造亲民形象,吸引粉丝关注,努力将自己变得人格化,传播大量与普通群众切身利益相关的内容。一些政府官微很像一家自媒体,柴米油盐,无所不包。与专业媒体相比,官微小编没有多少信息核实能力,只能一键转发。“@平安南京”此次传播的谣言,显然不是它的自创,只是转发自网上未经核实的信息。

尽管打击网络钓鱼是公安机关的职责,但是“穿上军装”照片自动生成应用是不是钓鱼链接,南京警方并没有经过调查。而且,也没有任何警方调查。未经调查核实就草率发表相关消息,逾越了自身的权力界限。这也提醒所有

的政府官微,不能将自己当成自媒体,置权力边界和社会责任于不顾。

每当重大事件发生、事关民生的政策发布,人们都期待从政府部门口中第一时间获取信息。官微无疑是架通群众与政府、消除信息不对称的一条捷径。然而,政府信息发布的范围和权责是有限的,政府官微不能替代媒体,更不能按自媒体的套路运营。有的政府官微把吸粉多少视为运营成果,为了吸引粉丝而发布小道消息,甚至不惜炒作,本身就是一种本末倒置。

值得肯定的是,包括官微在内的政府信息发布渠道,已经从不说话进步到敢说话。不过,更重要的是会说话,说自身职责所系的话。

政府部门官微还远远没到无话可说的时候,与其转发大量未经证实、不相干的信息,不如多发布一点分内事。政府信息发布者都应该自省:来自群众的疑问有没有及时回应?理应公开的信息有没有彻底公开?本部门管理的事项有没有表达清楚?把这些内容传播好了,就算是把政府官微给玩透了。至于吸粉多少、有没有人格化,倒在其次。如果信息发布主动、充分,何愁没有粉丝?

## 任性加价

新华社

日前,商务部表示,其反垄断局已多次约谈滴滴,并根据反垄断法等法规对滴滴与优步中国合并一事依法进行调查。从维护市场秩序和消费者权益两方面,人们期待这一调查尽快取得实质性突破。

“滴滴一下,马上加价。”这是许多消费者使用网约车的真实体验。早晚高峰、刮风下雨……不加价50%几乎约不上车,一些目测风和日丽、道路畅通无阻的时段,也被约车平台随意定位为用车高峰。在有关网约车的消费者投诉中,价格问题占到了首位。

## 快递“最后一百米” 咋这么难走

城市精细化管理的天平上,分处两端的安全与效率怎样取得平衡,是政策制定者需要下一些“绣花”功夫的。

张璁

日前在四川成都,一场小区保安与“外卖小哥”间的激烈冲突,因为一段网络视频的曝光而引发社会舆论的关注。究其起因,不过是“外卖小哥”在小区进出门时与保安发生了口角,这个看似并不复杂的导火索最终却走向大打出手,背后暴露出的是一对城市管理上近年日益突出的新矛盾。

类似此类小区物业与配送物流发生纠纷的新闻这些年并不鲜见。在电商崛起的背景下,快递业出现爆发式增长,外卖送餐、生鲜冷链等各种新业态也如雨后春笋。然而,原先形成的固有城市管理方式,却不可能像互联网经济那样快速发展迭代,两者的脱节就会在难以兼容的缝隙间不断摩擦出矛盾。这种矛盾最突出的节点之一,就是物流配送的“最后100米”。什么是“最后100米”?简单来说,如今一个配送员骑电动车在闹市中穿梭数公里或许不过十余分钟,真正的麻烦却出在将包裹从小区门口送到消费者手上的这短短100米上。

然而,这并非完全是来自小区物业的故意刁难。不少人都“体验”过“快递小哥”从身边飞驰而过、横冲直撞的惊险,但问题并不仅止于此。一些小区阻拦物流配送车辆进入,有的是因为业主投诉路边停靠车辆被其划伤却难以索赔;有的则是担心电动车车速过快,对老人、小孩存在安全隐患;还有的则是因为配送车辆乱停乱放,影响社区秩序。事实上,从一开始居民对配送物流的普遍欢迎,到后来一些社区出现的投诉抵制,配送物流行业在“野蛮生长”中存在的不规范要负一定责任。

“最后100米”上的矛盾已成普遍问题,单纯依靠企业或居民的力量都难以治本,需要政府从整体上对症下药。去年,一则北京小区物业向快递收取400元所谓“通行费”的新闻,就一度闹得沸沸扬扬。这表明在人们的生活方式已经发生变化的情况下,不从城市管理层面对权利义务关系进行重新划分和调整,反而试图从老一套中寻找“药方”,就容易剑走偏锋,而像上文所说的冲突纠纷也会层出不穷。

城市管理精细化的天平上,如何在分处两端的安全与效率之间取得平衡,是需要管理者下一些“绣花”功夫的。近日,公开征求社会意见的《快递暂行条例》就释放了这样一个明确的信号:征求意见稿一方面规定企业事业单位、住宅小区管理单位应当根据实际情况,采取与经营快递业务的企业签订合同、设置快件收寄投递专门场所等方式,为开展快递服务提供必要的便利;另一方面,征求意见稿也对物流方提出要求,要求进入企业事业单位、住宅小区的快递从业人员应当遵守企业事业单位、住宅小区管理单位在车辆通行、停靠等方面的相关规定。

快递、外卖与小区管理的矛盾,暴露出的是城市管理精细化的问题。城市管理精细化,就要跟上社会生活发展的步伐。新事物的出现既带来新机遇,也带来新挑战,这是城市管理中面临的常态,也是公共政策制定者随时需要研究应对的课题。

## 期待北大博士抄袭案推动行政程序法出炉

合理的告知,充分听取相对人陈述、申辩,明确作出该决定的目的及理由等,乃是行政方面必须依法履行的保障义务,属于“不言而喻”的法律要求。

欧阳晨雨

美国法理学家博登海默说,“正义有着一张普洛透斯似的脸,变幻无常、随时可呈不同形状并具有极不相同的面貌”。诚如斯言,正义有时并不是我们想象的样子。

“于艳茹案”的判决结果让很多人大跌眼镜。在抄袭行为近似“人赃俱获”的情形下,法院仍作出有利于于艳茹的判决,在大家看来,这就是对一个“抄袭者”的保护。

但是,法院作出这一判决也是依法而为。本案性质属于行政诉讼,即个人认为法律法规授权的组织作出的行政行为侵犯其合法权益而向法院提起的诉讼。如果“严重抄袭”的事实并无出入的话,原告于艳茹便只有“拼程序”一条路了。令人遗憾的是,北京大学在撤销于艳茹博士学位过程中,的确存在“程序瑕疵”。

所谓正当程序原则,其实也就是正当法律过程。这一行政法的基本原则,滥觞于1215年制定的英国《自由大宪章》,以及1354年《伦敦西敏寺自由法》。“未经法律的正当程序进行答辩”,“对任何财产和身份拥有者一律不得剥夺其土地或住所,不得逮捕或监禁,不得剥夺其继承权和生命”的规定,随着时间推移,覆盖所有行政领域。及至20世纪中期以后,不仅在普通法系国家,许多大陆法系国家纷纷明确规定正当程序原则的法律地位。

上世纪80年代后期,我国有关立法也吸收了这一基本原则。1989年《行政诉讼法》即将“违反法定程序”列入法院“判决撤销或者部分撤销,并可以判决被告重新作出行政行为”的情形。在司法实践中,间接或直接适用正当程序原则的案例,更并不在少数。最高院发布人民法院适用正当程序原则案例,更

强化了该原则的“应用性”。

回到于艳茹案,尽管北大辩称,学位条例及相关法律法规未对撤销博士学位的程序作出明确规定,自己已经履行了法律义务。事实上,不光是学位方面,在我国除《行政处罚法》《行政许可法》和《行政强制法》等法律,规定了行政机关在作出具体行政行为时应遵守的程序外,多数行政行为仍缺乏程序性规定。但是,这种不规范的现象并不意味着行政机关或者授权组织在行使权力时,可以不必遵守正当程序原则。合理的告知,充分听取相对人陈述、申辩,明确作出该决定的目的及理由等,乃是行政方面必须依法履行的保障义务,属于“不言而喻”的法律要求。

令人遗憾的是,作为相对强势一方的北京大学,在于艳茹博士学位的撤销过程中,对于正当程序原则的遵守上“不无任性”,由此也为自己的后续败诉埋下了伏笔。恪守正当程序原则、维护程序正义,乃是实现实体正义的前提,这也是对弱势学生群体法定权益的有力保障,而对法律、对学生的尊重,也是对这所百年名校的尊重。

当然,深陷抄袭丑闻的于艳茹虽然胜诉,但不是最后的胜利者。从判决结果看,法院并没有满足其“恢复博士学位证书的法律效力”的诉求。如果符合程序,校方完全可以合法撤销抄袭者的学位。

对于中国行政法治,于艳茹案堪称一个里程碑。在司法实践中,法院重申并坚持了正当程序原则,彰显了“程序正义”;被写入法院判词中的正当程序原则,较之法理、学理,更富有实践的张力。期待通过此类案件推动酝酿多时的行政程序法及早出炉,填补法律“真空”,让砥砺前行的中国行政法治不辜负这个时代。