

# 局长设“停机”铃声，如何取信于民？

观点  
提要

局长不该用不厚道的“停机”铃声忽悠群众，而该认真听取并吸纳民意，只要群众诉求合乎情理，就要真诚回应民意，切实帮助民众解决问题。局长及时接听电话，接电话时承诺满满，就是拖着不解决问题，显然也不是对民众负责任的态度。当然，如果有关部门与工作人员工作到位，群众诉求渠道畅通，局长电话自会降温，局长毋庸担心自己被“骚扰”。

□ 叶祝颐

据《东方今报》报道，连日来，多名群众、教师反映，开学在即，河南省安阳市北关区教科体局局长刘贵海的手机拨打过去却提示停机，给前来办事的教师和群众带来诸多不便。记者调查发现，刘局长的手机并没有停机，而是把手机来电提示设置成了“你拨打的电话已停机”，这种做法遭到群众质疑。

8月28日，刘贵海回应称，近期该局正开展招生、教师招聘工作，许多人前来求情，“得罪人，也很为难，也都办不了，就把我(联系)朋友这个号设置成这个铃声。工作没影响，我有工作号”。诚然，开学季，教师招聘，孩子上学的事情，不少人会来骚扰局长。工作上的事情有工作号联系。局长设置“停机”铃声是为了回避骚扰电话。如是回应貌似有理，实则不然。虽说刘局长的工作号正常开通，但是能够知道工作号的多是单位同事、上级领导和自己的家人，普通群众并不知道。如果普通群众有合情合理的咨询求助，怎么办？

保证社情民意渠道畅通，方便群众随时咨询或反映问题，无疑很重要。从领导热线、大接访，到政府网站、微博、公众号，我们看到，当下社情民意通道比以往更为宽阔。好多地方都公布过领导办公电话和手机号码。局长上班时间避而不见，电话也打不通，有人自掏腰包给局长充值100元话费换来的仍然是“停机”提示，群众如何不浮想联翩、抱怨连连？

虽说不分场合的来电可能会对局长造成骚扰，还有一些求情电话让局长很为难，但是局长作为公共权力的行使者，民众有权利监督其使用权力。在一定意义上讲，局长电话并非单纯的个人隐私，而是一种公共资源。公众有权知晓这种公共资源。

局长也有必要保持电话畅通，方便群众咨询、求助。局长接听电话听取民意天塌不下来！

虽说按照行政最优化的原则，群众有需求应该去找各个公共服务部门与工作人员，但群众为何热衷于拨打局长电话值得思考。如果教师招聘和学生入学程序公开、透明，谁符合条件，谁不符合条件，信息一目了然；如果局长在招生招聘纪律面前铁面无私，一把尺子量到底，又有多少人会对局长死缠烂打？反之，局长关掉公开手机号使用少数人知晓的工作号，也让人怀疑局长故意躲着不见人，在小圈圈内搞暗箱操作。

其实，群众迫切期待打通局长的电话，也说明公共服务存在缺陷，职能部门工作作风不够好、工作效率不够高，群众诉求表达机制不够畅通。在群众心目中，局长电话具有权威性，局长有权管好手下的“兵”，督促他们提供优质公共服务。再说，群众有机会与局长直接通话，没有衙门恐惧感。他们可能会把拨打局长电话当成实现利益诉求的捷径。局长显然不能抱着怕麻烦的心态用“停机”铃声忽悠民意。事实上，如果职能部门工作人员各司其职、不推诿不扯皮。如果群众利益诉求渠道畅通，诉求成本低廉，职能部门乐于为他们提供公平公正的公共服务。他们不会轻易去骚扰局长。

进一步说，局长不该用不厚道的“停机”铃声忽悠群众，而该认真听取并吸纳民意，只要群众诉求合乎情理，就要真诚回应民意，切实帮助民众解决问题。局长及时接听电话，接电话时承诺满满，就是拖着不解决问题，显然也不是对民众负责任的态度。当然，如果有关部门与工作人员工作到位，群众诉求渠道畅通，局长电话自会降温，局长毋庸担心自己被“骚扰”。

## 已关停化工园区起火 该查查有没有“关而不停”

□ 于平

8月27日晚，常州金坛区一工厂大火的视频在网上热传。金坛应急管理局方面披露，发生火灾的是培丰化工集中区的三方医药有限公司原材料仓库。而整个园区在2018年5月就已关停，失火企业也已经注销停产。

停产已有一年有余，水电气都已中断。按理说，涉事化工园区已存在人员和生产活动，可就是这么个“停产”的园区，被一场大火暴露出危机四伏的一面。

这起火灾的原因有待进一步调查，但“停产”化工园区居然发生火灾，实在有悖常理，也难免引来诸多质疑。

网络流传的火灾视频中，就可以听到网友称“不断电，化工厂偷偷地生产”的声音。而在金坛本地的网站，关于培丰化工集中区“停产”的质疑和传闻更是不少。许多人都反映，该化工园区停产后就依然常常闻到刺鼻的气味，向当地环保部门投诉多次却不了了之。

这些质疑是否属实，仍待查证。由于化工企业的特殊性，“有气味”未必就可以与“在生产”画等号。但至少，面对接连不断的投诉，面对“停产”化工园区气味刺鼻这一可能存在的线索，当地有关方面宜展开深入排查。

冲天大火发生后，涉事化工园区有没

有“关而不停”，这个问题更不能回避下去。当地做的化工园区停产决定到底有没有执行到位，理当彻查——查起来其实也不复杂，既然化工园区已断水断电断气，那就直接调出水电气的账单，是不是“停产”也就一目了然。

关闭污染企业，原本是环保执法的重要环节。“关而不停”伤害的，不只是执法公信力，更是当地的经济秩序、环保治理局面。鉴于此，跳出个案看，针对污染企业关而不停现象，在破除某些基层部门对污染企业的利益幻想外，还有必要对关闭化工园区建立完善的执行和跟踪机制，重视公众力量的参与，确保不留执行的死角。

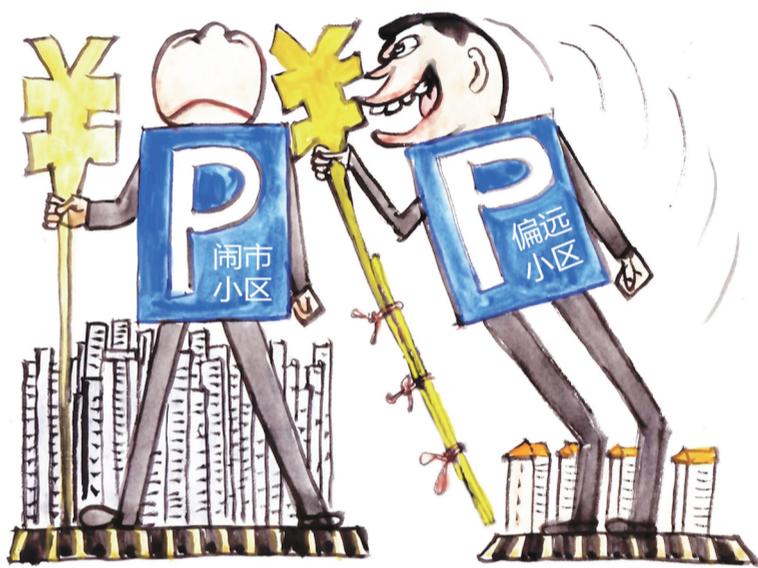
其实早在2005年，当时的国家安监部门在整治违法开采小煤矿时，就明确规定了“关闭煤矿”的操作程序。在常规的贴封条之外，更是采取了一系列的后续措施，包括取缔证照、遣散矿工、炸毁矿井、拆除设备、截断电源等环节。

此次火灾虽然没有人员伤亡，但调查问责不能因此轻描淡写，化工园区到底有没有“关而不停”，宜调查清楚。更要紧的是，这场大火也该“烧醒”某些基层环保部门心里那根“弦”，该采取何种措施杜绝污染企业“关而不停”现象，也该摆上日程了。

大众报业集团十大名牌专栏  
诗评画议

偏远小区胆真大，  
停车费用要天价。  
业主有家难开回，  
监管莫当睁眼瞎。

绘画 王怀申 配诗 王继洋



北京密云通用博园小区地处偏远，小区停车费每年高达6840元，虽经协调降了2000多元，但还是让人难以接受，小区地面的机械停车位绝大部分闲置。“这里的停车费高得离谱，都赶得上城里的小区了。”通用博园小区业主安先生告诉记者。值得一提的是，通用博园周边新建小区的停车费一年也就1500元-1600元，最高也不过2000多元。  
据8月29日《新京报》

图说  
我们的  
价值观

富强 民主 文明 和谐  
自由 平等 公正 法治  
爱国 敬业 诚信 友善

## 勤劳人家 生活甜美



广东龙门 黄伟平作

中宣部宣教局 中国文明网