

一个市长的“困惑”

公开电话的生存尴尬

核心提示

“请问这里是市长公开电话吗，请市长接电话！”在很多城市，市长公开电话的工作人员经常会接到这样令人哭笑不得的电话。

这是一个带有尴尬色彩的政府部门。它背上插着市长的“尚方宝剑”，却常常面对一个细小的事情却无力协调；这不是政府信访部门，却每天都要接听大量信访来电……日前，在吉林省长春市召开的第十四届全国市长公开电话年会上。一些市长公开电话工作人员道出了他们经常要面临的一些两难处境。

为民解忧还是崇尚法治：市长公开电话的取向之惑

市长公开电话设立的初衷是通过受理市民群众的电话，及时了解社情民意，为市民群众排忧解难。在现实生活中，类似楼下有人在打麻将扰民、宠物狗丢失、楼道里的扶梯坏了却没人给修等等这些鸡毛蒜皮的小事，都大量地汇集在市长公开电话里面。在各个城市的市长公开电话室里，工作人员每天要面对和处理的就是这样大量的“鸡毛蒜皮”。像北京这样的都市，一天接到的此类电话近万个。

南宁市市长公开电话室工作人员告诉记者，不久前，他们刚刚协调完一件“黄蜂窝事件”：一个幼儿园的芒果树上发现了一个黄蜂窝，马上拨“12345”请求帮助。最后，经过多方协调，市长公开电话室找到了公安消防部门来把这个黄蜂窝端掉了。

如此鸡毛蒜皮的事情都要找政府，在很多公共服务体系健全的发达国家看来可能会有点不可思议。“大量繁杂的琐事不去找相应的部门却来找市长，固然是老百姓信任政府的表现，也是政府亲民的体现，但这并不是正常的法治社会应有的景象。如果市长处理烦琐的民生问题过多，恰恰说明这个社会法制不健全。”东北师范大学经济系教授刘力臻表示。

长春市市长崔杰说，去年，市长公开电话室接到24万个电话，这么多的电话量其实从一个侧面也反映出当前社会还没有建立起一个规范的、常态化的运行机制。如果我们每个职能部门、社会运行的各个环节都能各司其职、有机运转，互不推诿扯皮，什么事情都能在部门这个层面上很好地解决，老百姓还用得着打那么多“12345”吗？

“要促进法治社会建设，像市长公开电话这样的部门电话应该越来越少甚至取消这个部门；更好地发挥市



2007年7月26日，嘉兴市市长热线工作人员在接听热线电话。当日，浙江省嘉兴市将劳动保障局、卫生监督局、工商局、城管办等部门的21条政府服务热线全部整合进12345市长热线中，市民只要拨打市长热线电话，就能得到这21个政府部门的服务和咨询。
新华社发



青岛市市长借助广播电台新闻频道听取百姓意见。
新华社发

长公开电话作用，实质上不利于公民法治意识和法治社会的构建。”一位市长公开电话工作人员道出了个中的困惑。

长春市市长崔杰则表示，尽管市长公开电话不是规范的法治社会的题中之意，但在我国社会转轨的过渡期，没有市长公开电话是难以想像的。

“不管部”还是“撒气筒”：市长公开电话的运行之惑

吉林省社会科学院社会学所所长付诚表示：“在中国现实社会里，公共服务体系还不完善，市长公开电话实质上就是‘不管部’，百姓认为其他部门管不好的事情都来打公开电话。这个‘不管部’可以说是无所不管，像个筐一样什么矛盾都往里装。”

但在实际运行中，各种各样的矛盾市长公开电话都能“摆”得平吗？

“当然不能，政府也不是万能的。老百姓对市长公开电话有着太高的期望值。但实际上，市长公开电话只是一个接听然后督促工作的部门，不是能解决一切问题的灵丹妙药。”重庆市政府办公厅值班室的一位工作人员告诉记者。

长沙市政府政务公开办公室主任晏兴辉说，有些问题涉及到政策和体制，实际协调时，各自的部门都拿出各自行业的“规定”、“规章”。由于受管理体制、政策法规、部门利益等诸多因素影响，市长公开电话权力有限，因此协调和督办落实难度较大。

另外，硬件设施也制约着市长公开电话的工作效率。很多二、三级城市还是两部电话，几个人值班专守模式，群众很难把电话打进来。即使是配备了先进的智能服务系统的城市，最高的接听率也只有70%，很多地方20个电话只能接通1个。对于像北京这样一天就有近一万吨电话的庞大业务量的城市来说，未被受理的问题数量依旧很大。

“有事找政府”变成“有事儿没事儿找政府”，可政府又解决不了这么多的问题。当实际要求得不到满足的时候，公开电话就容易成为百姓发泄不满的“撒气筒”，变为夹在百姓与政府之间一个不尴不尬的“摆设”。

一位经常接听市长公开电话的工作人员告诉记者，很多老百姓其实并不要求解决什么实际问题，他就是要通过公开电话说一说，发泄一下心中的不满。

自立门户还是统一规范：市长公开电话的身份之惑

在此次年会上，一些与会人员开玩笑似的说自己是没有婆家的孤儿。

与其他政府部门不一样，一个城市的市长公开电话是相对独立的，没有上下级垂直部门。而且，各个城市在市长公开电话的设置上都是自立门户，自设自管。在此次会议上，记者发现，前来参加会议的市长公开电话工作部门在

叫法上可谓五花八门，为民服务网络专线电话办公室、市长信访电话办公室、市长专线、市民投诉中心、行政投诉中心、政府值班室……粗略统计，各种不同的名目就有二十多个。一些与会人员反映，称谓的不同有其地方特色，但从一个侧面反映出该机构设置没有统一规范。

济南市市政府应急管理办公室副主任蒋友和认为，由于机构设置没有统一规范，各地在设置时体现出较强的差别性，有的把机构设在信访局下，有的设在政府办公室内，有的是按公务员建制，有的则是按公务员和事业混岗或纯事业编制。

一些与会人员反映，目前，市长公开电话机构设置有着一定的随意性，随着政府主要领导的变动或好恶而有所变化。政府主要领导重视的，机构规格就高一些，运行得就好一些，主要领导不重视的，机构就基本上成了一个摆设。

年会期间，来自全国各地的市长公开电话机构讨论设立了统一的标识，这被认为是市长公开电话走向规范化管理的一项举措。一些与会代表认为，经过二十多年的发展，市长公开电话已经积累了很多经验，可以在有效总结这些经验的基础上，探索建立一些规范性的机制，让市长公开电话从生存尴尬中走出来。
据新华社



官腔不得人心。朱根华 绘

公共危机中政府作用启示录



资料图片

核心提示

危机事件在什么时候发生我们可能难以掌握，但是我们可以做的是，在危机来临之后采取正确的方法和态度去应对，危机对于人们精神和身体的损害也就可以降到最低限度，而政府的公信力也在危机中得到提升。

在日常生活中，突然发生的如地震、疾病、犯罪、经济波动等危机都足以引起公众恐慌。2005年哈尔滨市“断水事件”带来的公众恐慌，只不过是公共危机事件中的一角。太湖蓝藻暴发引发的无锡“水危机”，香港“假货事件”，厦门化工项目引发的污染传闻，无不鲜明地存在人们的记忆里。在危机频发的今天，我们应该从上述事件中获得什么样的经验与教训？我们应该建立怎样的危机管理机制？透过国内外种种危机事件，分析政府在其中的不同作为，我们可以清晰看到，成功的政府危机公关事件背后的必要元素，也可以对我们的各级政府部门提供有益的启示。

反应迅速

任何一个成功的政府危机公关事件中，成功的第一要素就是反应迅速。如果政府部门或者官员对于危机事件具有高度的敏感性，能够对于危机迅速作出反应，那么就可以为危机的及时化解赢得宝贵的时间，也可以显示政府的效率和能力，给予社会和公众更多的信心。

其中最为令人称道的就是香港假货事件。今年3月31日，央视“经济半小时”在《香港购物，暗埋骗局》的节目里曝光香港个别旅行团、

店铺售卖假货，欺骗内地游客的事件。节目播出后，在香港和内地产生强烈反响，不少误买假货的内地游客来港退货，引发“假货风波”。而在节目播出的第二天，香港特区政府的相关各方就迅速作出反应，香港有关部门立即赶赴北京搜集资料，回港展开深入调查。香港消费者委员会则表示，将彻查事件始末。香港旅游事务署和香港旅游发展局也纷纷作出表态。这些第一时间发表的声明，不仅表明了政府对当前事件严肃处理的态度，而且提出了杜绝类似事件发生的具体措施，有效遏制了假货事件可能引发的市场恐慌，给来港游客吃了颗“定心丸”。

反观我国内地的一些政府部门，则对于政府面临的危机事件反应迟钝、态度暧昧。例如国家体育总局挪用中国奥委会专项资金，2004年被国家审计部门曝光。6月24日李金华审计长向全国人大常委会提交“审计清单”，直到十多天后的7月5日，体育总局才作出反应，受到社会的广泛质疑。

通过以上实例我们不难看出，政府对于危机事件的反应是否迅速，决定了政府在事件未来发展过程中能否处于主动的地位。一旦政府任由时间发展而不作为，就很有可能陷于处处被动、进退两难的境地。

承担责任

一个负责任的政府，对于任何公共危机事件，都应当勇于承担责任，而不是文过饰非，推卸责任只能使得政府公信力下降，对于事件的解决毫无益处。

在香港假货事件发生后，香港政府并没有采取鸵鸟政策，而是直面现实，正面回应。香港立法会经济事务委员会委员李华明要求港府尽快“救火”，挽回内地旅客信心。特区行政长官曾荫权表示：“不能姑息或容忍任何有损香港‘购物天堂’美誉的行为。”香港旅游业议会总干事董耀中表示，央视的记者可主动跟他联络，若查明真的有店铺卖假货，事件属非常严重，一定会严肃处理。政府部门和官员勇于承担责任的态度，得到了公众和媒体的支持。

而在挪用中国奥委会专项资金事件中，国

家体育总局则模棱两可，欲说还休。竟把这种问责和质疑同影响即将出征的奥运联系起来，相关官员表示“应避免造成对备战、参加雅典奥运会和筹备2008年奥运会的负面影响”，结果导致了媒体和公众更猛烈的批评。

推卸责任是一些官员在面对公关危机时的第一反应，他们希望以此转移公众的注意力，然而一旦危机事件发生，推卸责任甚至有可能引起更大的危机。例如在广州地铁票价要求调整之际，公众对于地铁员工和家属免费乘车待遇提出质疑，然而广州地铁公司总经理为了推卸责任，竟然说家属免费乘车是为了地铁反恐需要，结果引起了一场更大规模和更加强烈的质疑。

信息公开

公共信息公开化、行政公务透明化，是民主政治的基本信念，也是政府在处理公共危机事件时，最好也是最有效的危机公关途径。在现代传播手段和媒体发达的今天，任何遮遮掩掩的企图都冒着被彻底曝光的危险，也很可能彻底失去公众的信任。

2005年11月21日，哈尔滨市政府发布公告，宣布停水4天，但是对于停水的原因，并没有说明。一时间，投毒说、污染说等流言不脛而走，大街小巷人心惶惶。数小时后，哈尔滨市政府将停水的真实原因告之于众，局势才开始向

好的方向发展，一直到3天后平息。与此类似的水危机事件中，无锡市政府采取了不同的策略，市委、市政府第一时间启动应急预案，通过地方媒体及时向公众披露消息。这样一来，有效避免了市民的恐慌情绪，也为政府化解危机赢得了时间。虽然也有谣言传出，但无锡市采取了一系列措施，化解了不利信息。对于谣言传播者，警方积极追捕，短时间内进行拘留。市领导高调亮相，带头饮用烧开的自来水。这些事件经过媒体的传播，阻止了人们对于污染后果的盲目猜测。

事实证明，发达的现代媒体已经使得隐瞒信息的企图有可能加快信息的传播。例如湖南嘉禾强制拆迁事件被央视“东方时空·时空连线”曝光后，当地政府不以此为戒，而是组成由市委宣传部部长、嘉禾县委书记参加的“公关组”赶赴北京，干扰“时空连线”第二期的重播。然而由于集中到分散、由内到外，由明访变成了暗察，同时嘉禾的顽固不化亦激起了更多媒体的加入。结果，媒体的猛烈炮火，导致嘉禾当局内外交困，焦头烂额。当地官员不得不坦言，“到了监督的后期，嘉禾县的官员知道大势已去，无论怎么强大的公关工作都不能摆平媒体了”。于是，只好在行政问责风暴中“全线崩溃”，相关责任人受到了惩处。

政策协同

政府危机公关，效果如何不仅仅取决于公开的方式和力度，更主要的在于危机事件的最终处理结果。而事件处理结果如何，则取决于政府的政策措施，特别是政府各部门之间的政策协同能力。

在香港假货事件中，除了政府部门的声明和调查之外，有关方面的相关措施非常到位，香港消费者委员会表示，若相关店铺涉及违规将被列入“黑名单”；把游客经常购买商品的基本数据上网供查，如一般价钱、佣金等。香港旅游事务署表示，拟将商品说明纳入扣分制度，若商铺扣光分数，便不能再成为“正点购物店铺”。香港旅游发展局也宣布，未来一个月会通过深圳旅游局，向内地游客加强推广香港的诚信游；将制作相关节目，向内地消费者介绍在港购物时应留意的事项和要点。这一系列的政策措施，使得消费者彻底打消了香港购物的顾虑，有关部门的数据显示：从4月28日到5月7日，内地访港游客人数较去年同期上升30%，



厦门百亿项目引发剧毒传闻，政府叫停应对危机。
资料图片

其中以“个人游”方式来港的游客增长55%。

无锡市政府为了治理蓝藻，曾经在蓝藻危机爆发之前就通过了《太湖蓝藻防治应急预案》。预案从预警、调水、打捞和拦截等方面提出快速反应的应急措施，以遏制蓝藻的生长和控制其蔓延，减轻太湖蓝藻的危害程度。危机事件中，加大市场成品饮用水供应量，避免了超市空架带来更大规模的抢购风潮；要求市自来水总公司全力以赴，尽快使自来水恢复到安全饮用标准。处理了5名相关人员，对那些漠视污染的企业和官员产生一定的威慑力，也向公众表明了政府治理污染的决心。在一系列的政策措施下，无锡水危机逐渐淡出了公众的视野。

1995年3月20日，在日本东京交通最繁忙的3条地铁的15个车站，同时发生沙林毒气事件，当场造成10人死亡，75人重伤，4700人受到不同程度的影响。这次事件是人类灾害史上的一次典型案例，也成为城市专家和减灾专家精心研究的课题素材。“沙林事件”发生时，日本政府作出的一系列反应对于稳定东京乃至日本国民的精神状态起到了相当的积极作用，“沙林事件”本身的危害程度在当天中午12时左右已经得到了实质性的控制。

因此，无论公共危机事件多么严重，只要政府采取有力的措施消除事件的危害和影响，特别是在危机中协同各部门和各种力量，共同应对危机，那么危机也会很快过去。

总之，危机事件在什么时候发生我们可能难以掌握，但是我们可以做的是，在危机来临之后采取正确的方法和态度去应对，只要我们能够对事件作出迅速反应，勇于承担责任，及时披露信息和采取有效的政策措施，危机对于人们精神和身体的损害也就可以降到最低限度。
据《中国青年杂志》



资料图片