

“神回复”频出太“雷人”

# 官员“学说话”真的很必要



□据新华社北京8月25日电

“40年后,我们是不是还存在这个世界,不要考虑太长远了。”很难想象,如此漫谈人生的“警世之言”,竟是政府官网回复群众咨询房屋产权政策的帖子。

最近,“神回复”接连出现,再次引发公众对官员“雷语”现象的关注。透视近年来出现的官员“雷语”可以发现,其中既有互联网的放大效应,又反映了一些领导干部群众意识的淡漠和公共话语能力的缺失。在监督无处不在的互联网时代,官员需要重新“学说话”。

## 1 形形色色的官员“雷语”让人生厌

近年来,频频出现的官员“雷语”可谓形形色色。不论是官网信息发布,还是面对群众、媒体时的答复,都出现过官员的惊人之语。概括起来,大致有几种类型:

——狂妄嚣张型。“你是替党说话,还是替老百姓说话?”几年前,河南省一名规划局副局长这句质问记者的“雷语”可谓代表,他不但摆错了党和百姓的关系,而且表现出粗暴蛮横的态度。“我是处级领导,谁敢查我的车?”“警察不打人,养他们干吗?”“有意见去厕所提去”……看看网民搜集的2013年官员最新“雷语”,狂妄之言还真不少。

——愚蠢无知型。据媒体报道,一个地方官员问专家“江豚好不好吃”,当得到“不好吃”的答复时,这个官员竟说:“不好吃干吗要保护?”如此无知的言论自然遭到网民拍砖。

——轻浮随意型。做出“不要考虑太长远”回复的四川省阆中市国土资源局网站,被曝出另一条“神回复”:当有网友询问“证件遗失了怎么办”时,该网站竟回复“什么证件,我们不是东南亚办证集团哟”。这样的答复实有失官网的身份。

——僵化八股型。有的政府网站对反映的问题回复大多是“问题已受理,将尽快答复”,有的甚至答复为“已阅”,这种官腔十足的话语方式实际上是把日常机关化的文风搬到了网上,不但缺少亲和力,而且令群众生厌。



满口跑鸦 商海春作 (新华社发)

## 2 是什么让官员“雷语”层出不穷?

“一些官员信口开河,根本原因还是心里没有公众,没有对老百姓的敬畏感。”国家行政学院教授竹立家说,受长期官本位思想的影响,一些官员骨子里缺少对百姓诉求和愿望的尊重,跟老百姓说话时高高在上,敷衍了事。

中国人民大学社会学教授周孝正认为,从频频“雷语”中可以看出一些党政干部作风浮夸,素质不过硬,对自身言行不检点。“党的优良传统是谦虚谨慎、不骄不躁,但‘雷语’频出,说明一些官员既不谦虚,也不谨慎,既骄横又急躁。”他说。

他表示,“雷语”不断,还反映出一些官员不善面对公众说话,发言过于随意。

“官员说话不当现象接连出现,

说明当前政府和官员的公共话语表达能力不足。”北京大学教授张颐武认为,这表明当前政府和官员缺少公共关系方面的培训,很多官员缺少面对媒体和群众的经验。

监督和惩戒机制缺失,对官员的监督不足也是原因之一。竹立家说,在现代政治文明比较发达的国家,官员对老百姓说话都是客客气气,谨言慎行,因为一旦说错话,损害了政府形象,就面临丢饭碗的危险。

专家表示,一些官员“雷语”“走红”网络,有的也与互联网的推波助澜有关。张颐武说,一些“雷语”放到具体语境中问题不大,周围的人也不会太当真,但一旦被网络聚焦后,负面效应就被放大了。

## 3 根治“官话”“神话”需要改进作风

专家表示,要让官员会说话、善于说话,需要进行思想整风。

“官员乱说话,背后是官僚主义作风横行。”竹立家说,当前,全国开展以反对“四风”为主要内容的群众路线教育实践活动,对治理一些官员“乱说话”问题很有现实针对性。“思想的转变是根本,官员要从内心对法律、对群众敬畏,这样才能摆正自己的位置,与群众的利益站在一边。”他说。

专家认为,除了作风层面的教育,还需要制度层面的硬约束。对于政务微博、官方网站等直接面向群众的信息发布平台,必须建立信息审核把关制度;还要对官员的言行举止做

出规定性规定,对违反规定、损害政府形象和公信力的行为要有问责机制。

“口出‘雷语’的官员虽然是极少数,但应引起所有领导干部的警醒。”周孝正认为,只有加强监督,官员才不会乱摆架子、乱说话,才能真正管住自己的嘴。

“官员要敢说话,更要会说话。”张颐武认为,在移动互联网时代,每个人的一言一行都处在监督之下,因此党政部门和官员加强公共关系培训、逐步提高与媒体和群众沟通的技能刻不容缓。“官员跟群众对话,一要有亲和力,二要得体,只要稍加训练,很多‘雷语’就可避免。”他说。

### 背景链接

## 那些年 官员们的“神回复”

□据新华社北京8月25日电

从“替党说话还是替老百姓说话”到“红色的水不等于不达标”,近年来官员们你方唱罢我登场,语不惊人不死不休,上演了一出刺痛公众神经的“雷语剧”。

### “红色的水不等于不达标的水”

2013年4月,河北省沧州市当地河流因受污染严重而变红,该县环保局局长邓连军却称:“红色的水不等于不达标的水。比如咱放上一把红小豆,煮出的饭也可能是红的,不等于不达标。”

事件后续:言语不慎、避重就轻的该县环保局局长邓连军已被免职,目前该县已启动彻底整治预案。

### “国务院?好遥远啊!”

国务院规定春节放假7天,湖南省娄底市房地产管理局则张榜规定放假10天。2013年2月,在面对记者“为何不按国务院规定放假”的询问时,该局工作人员回答:“国务院?好遥远啊!”

事件后续:娄底市房产局随后解释称,放假告示系物业保安所贴,说“雷语”的系新聘用人员。

### “给你肉吃,你咬我手指头”

2012年1月,因违规发放年终奖遭到举报,江苏省宿迁市宿豫区计生局局长在全局通报会上影射举报人是狗,说:“给你肉吃,你咬我手指头,你是不是伤害我们感情?”

事件后续:宿豫区纪委调查证实,网络曝光的局长录音属实,当事人因言行不当被责成向区委作深刻检讨,并在计生局全体职工大会上道歉。

### “局长很不值钱是不是”

2011年8月7日,一篇帖文引起网民关注。帖文称福建省长乐市环保局局长陈桂光在接听记者采访电话时称:“你也不要打我电话,一打就打局长,局长很不值钱是不是……你一个群众就打我电话……”

事件后续:8月9日晚,长乐市委发布消息说,现对陈桂光做出停职的处理决定。

### “替党说话,还是替老百姓说话”

郑州市一块经济适用房用地被开发商建起连体别墅和楼中楼。2009年6月17日,面对记者采访,郑州市规划局副局长逯军质问记者:“你是替党说话,还是替老百姓说话?”

事件后续:6月22日,记者从郑州市委组织部得到证实,逯军已被要求停止工作,接受调查。