

# 媒体曝光“马上办”，是“勤政”还是“懒政”？

## 民生新观察

过去一段时间，珠海传媒集团“啄木鸟”栏目持续关注了诸多民生热点问题，小到公交出行、井盖维修、垃圾处理，大到马路塌陷、道路施工、老旧小区改造等，这些问题都得到了有效解决，已经形成“曝光-回应-解决”的舆论监督闭环。

那么，这些问题是在媒体关注之前不存在，还是群众多次反映无果，只有在媒体曝光和舆情发酵之后才能得到重视和有效解决？“立行立改”“马上办”，这背后折射出的到底是勤政，还是某种意义上的懒政？本期《民生新观察》邀请市政协委员、京师（珠海）律师事务所律师沈继光，南方都市报“接到办”栏目统筹朱鹏景共同探讨。

文字/摄影：本报记者 刘雅玲



市政协委员、京师（珠海）律师事务所律师沈继光（中），南方都市报“接到办”栏目统筹朱鹏景（左）做客民生新观察。

## 舆论监督倒逼问题得到解决

6月17日上午，“啄木鸟”栏目曝光了香洲区南屏镇木棉树垃圾中转站垃圾堆成“山”且无人清理的问题；17日下午，相关工作人员到现场清理；18日上午，南屏镇木棉树垃圾中转站堆放一个月的垃圾被全部清运。

7月17日上午，“啄木鸟”栏目曝光了香洲区凤凰北路非机动车道上有一处井盖破损且已超过20多天未被更换；17日下午，破损井盖更换完毕。

7月19日上午，“啄木鸟”栏目曝光了斗门区白蕉新城一处马路下

沉、凹陷，居民投诉无果，造成多起事故发生的问题；7月19日晚上，相关工作人员连夜整改；7月20日，下沉凹陷路面全部修复……

众所周知，舆论监督报道的本质是为了倒逼问题能够得到解决。不难看出，“啄木鸟”栏目所曝光的问题，有的在反映当天就解决了。这些问题到底属于好解决的问题，还是难解决的问题？还是说有关部门不想解决？

对此，沈继光认为，很多时候相关部门不想解决，一方面，该问题是否属于自己的职责范围，归谁来管，

这个界定可能有点模糊；另一方面，相关部门可能觉得老百姓关注的这些问题是小事情，所以没有动力协调资源去解决，直到有了舆情压力，才会主动去解决。

朱鹏景称，“有些职能部门存在这样一个误区：媒体不监督，问题就不存在。很多时候，媒体的报道成为一个解决问题的钥匙，甚至成为是否‘马上办’的分水岭。”他表示，有些工作人员的惯性思维认为，群众反映的很多只是小事情，如果媒体曝光了，伴随上级部门的压力，这个事情可能马上就迎来180度大转弯。

### 建议：

## 厘清问题归属 让服务更高效

其实从老百姓的诉求来看，他们的需求很直观，比如希望井盖马上被修好、垃圾立刻被清理，但是在后期不断跟进的过程中，我们发现这些问题的归属和边界比较复杂，老百姓找来找去很容易被“踢皮球”，这个问题该如何解决？

沈继光分析，从政府对外服务或者对外管理的角度来看，背后的复杂关系不应该由老百姓去挖掘或寻找，政府在对外提供服务的时候应该有统一的窗口。比如全市的井盖就应该由统一的部门去协调，让老百姓知道这个部门就负责井盖问题。至于这个问题的内部如何分管，那是另一码事，不能把这个责任推给老百姓。

那么，如何让政府工作更高效地运转、更公正透明，更好地为人民服务呢？沈继光建议，政府部门在决策以及制定工作规划时要具有前瞻性，能够预见并有效避免一些问题的发生，而不是发现问题后再想办法去解决。同时要加强对党内监督和行政监督，确保把老百姓的利益放在首位。

除了工作态度、监督手段也要进一步强化，朱鹏景提到，可以通过技术手段提升服务效率，从而解放人力。沈继光也说，技术的提升能给城市的精细化管理带来变化，比如数字城管、大数据、AI系统等，但技术手段毕竟是辅助的，最终使用技术的人的主观意识才起到决定性作用。

朱鹏景建议，政府部门在对待群众诉求方面，首先要将分内的事情做好，提高行政效能，不要把群众反映的问题当作麻烦，而要当作改进工作的一个契机。同时，也要给基层工作人员一些空间，将他们从文山会海、填表汇报中解放出来，让他们真正地跟群众打成一片，有空去处理群众的事情。另外，希望政府部门坦然面对媒体监督，各司其职，共同推动问题的解决，帮助老百姓追求更好的生活。

## “马上办”是“勤政”还是“懒政”？

那么，“立行立改”“马上办”到底是“勤政”还是“懒政”？沈继光认为，舆论监督跟党内监督、行政监督有机结合起来，媒体曝光之后问题能够得到快速地解决，这说明珠海舆论监督的大环境是比较好的，本质上还是反映了政府部门对民生问题的重视程度。“问题曝光当天下午或第二天就能得到解决，

说明政府部门很高效，表面上是勤政的体现，如果不曝光却长期得不到解决，对百姓的诉求避而不见或推诿扯皮，这本质上还是懒政。”沈继光说。

他认为，勤政应该是政府部门积极作为、主动作为，而不是被曝光或面临压力时的被动作为。懒政实际上是不作为、消极作为，或者是以

压力而作为。

朱鹏景也持相同观点，他表示，一方面，媒体曝光了马上整改，问题解决得又快又好，值得点赞；另一方面，为群众办实事本来就是职能部门分内的事情，老百姓反而不会认可你事后的“马上办”。他认为，真正的勤政是要让群众日常的需求落到实处。

## 解决问题不能只依靠舆论监督

舆论监督在助推问题解决方面，确实起到了立竿见影的效果。朱鹏景认为，通过舆论监督来解决问题，这是媒体的分内职责，但媒体不是万能的。有些问题群众不断地投诉，最后积累出怨气，甚至造成更大的问题，或者只能去社交媒体实名举报。“当它成为社会现象的时候，其实就反映了我们职能部门的缺位。”

他补充道，如果只依靠舆论监督，媒体长期关注一些社会矛盾，容

易给群众和整个社会造成社会矛盾比较多的不良印象，把一个小事变成舆情，如果这个舆情处理不当，对城市形象也会有一些不利影响，甚至还会让人产生一种误解，小闹小解决、大闹大解决，长此以往，不利于整个社会的良性发展。

沈继光认为，城市治理体系和治理能力的现代化要求政府部门主动作为、积极作为，能够去发现并解决已经存在的问题，从制度设计上避免将来可能发生的问题，如果一味地依

赖媒体推动来解决问题，那会导致政府工作没有前瞻性，而且也会降低人民群众对政府的满意度。

“我觉得政府各级部门，还是应该为舆论监督创造更好的条件。”沈继光坦言，如今媒体监督还是受到很多限制，很多基层部门不能够正视舆论监督的正面功能，甚至会有抵制和防范心理。其实媒体去发现问题，帮助政府部门解决问题，最终目的都是为了促进政府更好地履行职能，而不是故意让其难堪。