

## 社会

责任编辑：赵 昂 姬 薇  
新闻热线：(010)84151048  
E-mail:zhaohang880318@163.com

## 周刊

优化服务方能让职工  
办事“只跑一次”

舒 年

据上海一家媒体报道，浦东新区某街道的社会事务受理中心，双休日只是早上8点半到11点对外服务3小时，即使如此，到上午10点20分就不再发号办业务了。对于拒绝受理业务的原因，工作人员给出的解释是如果继续发号，11点半就无法完成工作。

对于许多职工来说，平时上班无法到相关部门办事，但周末有关部门的服务时间又更短，排队等候的办事人员更多，最终“只跑一次”的承诺，变成吃了闭门羹。这样的问题，在许多行政事业单位和涉及民生的企业服务窗口都存在。职工上班窗口上班，结果服务大厅空荡荡，等职工下班休假能办事了，窗口也下班了。

事实上，窗口服务人员对于这样的问题，也有自己的苦衷。对于单一工作人员个人而言，不可能一周七天全上班，他们同样也有休息的权利。另外，一些区县将部分行政事务下放到街道乡镇甚至社区办理，但街道乡镇以及社区的人员编制、场地和业务能力均有限，最终面上千条线，下面一根针，基层窗口服务人员工作压力大，加之受理事务涉及面宽，一旦出现政策掌握疏失，又容易引发办事群众的不快。

这样的问题，其实并非没有解决方案。问题的关键，其实在于需要窗口办理的事项太多，办事服务人员太少且待遇、素质不一，另外，窗口开放时间和群众便于办事时间正好错开，归根结底，是群众办事出现了窗口服务和办事事项之间的供需矛盾。

解决问题，不外乎在于减少办事事项，增设服务人员，优化窗口配置。比如，很多事项规定必须本人持有效证件前来，其实并无必要，要知道，连银行都可以在知晓密码的情况下，由他人持双方身份证件取出存款。如果在部分行政事务上，允许他人在持有办事人身份证件或授权委托书的情况下代办部分业务，就可以减少职工办事时候的请假压力，因为可以委托其他有空闲时间的亲朋好友代办。现实中，“本人办”往往挂住了很多事情，有时候本人见得能一次性带齐全部材料，或者需要继续补充材料，那办事人可能又要在工作日请一次假。

与此同时，还要减少窗口的业务量。部分能够网上申请、办理，以及后台审批，或者通过部门间数据交换获得资料的事项，没有必要让办事人一次次上门“人肉往返”相关材料。还要优化窗口设置，比如可以设置咨询台进行分流，对材料不齐全或有问题的事先审核，允许在一定情况下先办事事后补交材料，这样办事人员不会在服务和审批窗口排队很久，出现一个人办不完全大厅都在等。另外可以增设网上支付渠道和电子发票，办事人员就不必另外在会计窗口排队缴费等待领票了。

在许多地方，需要县级单位进行行政登记、审批的事项，往往一个区县针对某一项事务只设置一个服务大厅，比如不动产登记、婚姻登记等。但不同区县面积、人口不一，最终办事窗口冷热难调，不妨在行政区域内设置多个派出式的服务场所，以方便群众。如果能开放预约服务，办事人也可以根据预约量调整自己的办事时间，相关的单位也能对人流量有预期判断，增加周末和节假日的办事人手。

让职工办事“只跑一次”，要跑得舒服、跑得踏实，甚至不用跑。公共服务要让群众不仅能办成事，更要感受到服务的温暖。

## “四提升”服务一线职工

本报讯 近日，中建路桥建设发展公司承建的湛江大道项目临建全部完成并投入使用，一线职工“就餐、居住、健康保障和文体活动”四方面都有了提升。

一是就餐条件酒店化。食堂制定一周食谱保证七天不重样，推出精品菜单可点菜，二是居住条件宾馆化。职工住房装空调配暖气，洗浴室电热、太阳能双保险供热，夫妻房、探亲房设施齐全拎包入住。三是健康保障常态化。班组配置流动简易医疗箱，常用药、急救药一应俱全。四是文体活动经常化。建设文体活动场所并配置健身器材。(焦利英)

## 精兵强将助力精准扶贫

本报讯 近期，贵州省镇远县开展了脱贫攻坚“百日会战”。当地纪委监委统筹精兵强将精力，通过专项监督行动，助推精准扶贫。

据介绍，靖远县纪委监委牵头成立百日脱贫攻坚战队，从县纪委监委、县直各相关部门抽调54人组成，分6个大组12个小组，要求每个督战队每周开展不少于3天督战工作。10月以来，发现问题300余处。同时，县纪委监委开展民生领域专项监察，走访110个村1200余户。(邹季芳 陈开乐)

## 江西赣州老年协会覆盖率超 80%

本报讯 (记者卢翔)“老年协会是我们的‘精神家园’。”11月30日上午，记者走进江西赣州瑞金市象湖镇上坪村老年人活动中心，在一旁看报的周建春笑着说，过去老人们少有文娱活动，精神生活单调寂寞，生活没什么乐趣。

据悉，赣州市老年协会总数已达3160个，覆盖率80%以上。基层老年协会已成为丰富老年人精神文化生活、帮助老年人解决日常生活困难、维护老年人合法权益的重要载体。

编者按

由社会科学文献出版社出版的《中国残疾人事业发展报告(2018)》显示，我国残疾人总量已经超过了8500万人。

事实上，遇到法律问题，存在困难，需要特殊援助的不只是听障人群，比如，有多少盲人，能够得到盲文版的法律书籍呢？智力、精神障碍人群，如何保证自己的合法权益得到充分保护，如果法定代理人不在世或不尽责，他们的民事行为如何得到保障？

在中国律师和法官的徽章上，都有一个共同

的标志物，那就是天平，代表着公平。实现公平的方式，一是平等，二是合理。残疾人面对法律问题时，不仅需要和正常人一样的程序平等，也需要得到合理的援助，以确保其合法权益，不因身有残疾而无法伸张，比如本文中的聋哑人，需要翻译以发声。

让残疾人享受法治社会带来的公平与正义，不仅要在执法和司法过程中予以相应保障，也要让他们在学法过程中有渠道，在立法过程中有声音。让更多残疾人得以充分享受法律的公平与正义，不仅是保障他们的合法权益，也有助于社会的整体治理。

本报记者 黄仕强

重庆鼎圣律师事务所律师唐帅，如今被业界称为中国“唯一的手语律师”。他还记得两年前的5月，办公室里走进了一名80多岁的老人，进门就跪倒在他面前。原来，警方的笔录显示，老人的聋哑女儿，已经认罪偷窃手机，即将被刑事起诉，但女孩在老人面前，却坚称自己没有盗窃。

相信女儿清白的老人，一度走投无路。

## “无声世界里不能只有一个声音”

当时，老人的女儿，被指控从商店里偷窃了一部iPhone手机，并已经通过手语翻译认罪，案件被公安机关移送检察院。然而，当唐帅经过几天反复调取审讯录音录像资料，发现了疑点：公安机关聘请的手语翻译，完全将老人女儿表达的意思错误理解了。随后，唐帅将发现的疑点形成法律意见和辩护意见提交检察院，最终检察院以本案事实不清、证据不足决定不予起诉。

为什么公安机关聘请的正规手语翻译，反而把意思翻译错了呢？这是因为，公安机关聘请的手语翻译，通常是正规聋哑学校的老师，但并非所有的听障者，都上过正规的聋哑学校，学会了正规的手语。

唐帅坦言，我国的手语大致分为两种，一种是有

关部门推广的普通话手语。另一种是自然手语，是残疾人生活中自发约定俗成的语言，两者有很大区别。“正规学校老师精通普通话手语，但聋哑人使用自然手语的居多。这就造成了即使是有手语翻译在场，他们也有可能无法和聋哑人准确交流，对聋哑人的供词出现谬误和曲解。另一方面，一般的手语翻译不具备法律知识，无法对聋哑人进行法律上的有效解释，导致后者不知道自己所享有的权利和义务。”

“一个案件，嫌疑人如果是聋哑人，那他的命运掌握在手语翻译手里，一旦出错，哪怕是小错，都会酿成大祸。湖南有一位我很尊敬的刑庭法官，审理的聋哑人案件比较多，他曾说过，在涉及聋哑人的刑事案件中，真正的‘审判者’不是法官，不是律师，也不是检察官，而是手语翻译人员。”唐帅坦言，这句话让他感触颇深，而这就是他为聋哑人法律代言的真实原因，老人的一跪，让他看到了聋哑人在诉讼过程中出现的困难，以及需要的特殊援助。毕竟，一旦手语翻译出现问题，聋哑人很难有申辩的渠道。“无声世界里不能只有一个声音。”

后来，唐帅的办公室，每一天都会反复呈现这样的场景：安静的房间里，唐帅双手灵活地比划着，面前的聋哑人不时地向他投去关注和认可的眼神……外人眼里的这场无声交流，却胜过太多有声的场景，唐帅通过手语将这些聋哑人的法律援助心愿了解得一清二楚，也通过手语让这些聋哑人对法律认知从空白变得越来越丰富。

## 每天醒来，微信满屏的红点

唐帅对聋哑人的感同身受也源自于家庭，父母都是聋哑人，从小生活的环境中，也会接触到许多聋哑人，那些叔叔阿姨都是父母的工友。唐帅小时候就学习手语，渐渐就熟悉并掌握，甚至后来父母厂里开会需要翻译时还会去帮忙。2006年，他取得了手语翻译资格证。

出生于聋哑家庭，精通自然手语，又毕业于西南政法大学，还通过了司法考试，这样的人，的确很难找到第二个。2012年，唐帅成为一名律师，从那时开始，帮助聋哑人进行法律咨询和维权，就成了工作重心。

“他对聋哑人有特殊感情。”重庆市大渡口区残联相关负责人说，十几年前，唐帅的父母是当地残联的帮扶对象。没想到的是十几年后，唐帅又用自己的方式来反哺聋哑人。如今，唐帅担任着大渡口区残联的法律顾问，每个月都会办法律讲座，对于那些面临法律纠纷的聋哑人，唐帅也不遗余力地帮助他们，主动减免费用甚至免费帮他们进行辩护。

不过，唐帅也意识到，仅仅靠讲座，还不能帮助到更多的聋哑人。于是，今年，他第一次将自己的手语法律讲座的视频搬到了网络上，希望更多聋哑人可以通过网络对于法律知识有一定的学习和了解。结果，手语讲座的视频被大量转发，唐帅成了普法“网红”。

“中国唯一的手语律师，就是这么来的，也是因为视频火了，外界看到还有一个人在做这样的事，就给我冠以了这样的称谓。”唐帅指着手机告诉《工人日报》记者，每天手机里都会涌来来自全国各地的求助信息，那些文字的背后是一个个渴望得到帮助的聋哑人。“我手机有200多个微信群，每天醒来点开微信，满屏的红点，都是各种法律求助和咨询。”

视频走红后，求助的聋哑人不断增多，唐帅坦言，很多时候尽管累得不想再说话，但他还是会坚持把聋哑人的现状告诉大家，就是希望让法治社会不能遗忘这个群体。

## 不想再做“唯一”

虽然被业界冠以“中国唯一手语律师”，听上去很有分量，但唐帅心里深知，其实折射出手语律师这

个岗位是多么的稀缺。“我国有2000多万聋哑人，靠我一个人的力量，即使不眠不休也没有办法为所有人解决难题。”唐帅坦言，自己已经3年没有过周末了，每天只睡四五个小时。他也尝试过教其他律师手语，但收效微乎其微。

不得已的情况下，唐帅转变了思路，不再教正常律师学手语与聋哑人交流，而是反其道而行之，招聘了5名聋哑的大学毕业生，尽管这些毕业生不是法律专业的，但他相信，相比教会正常律师与聋哑人无障碍交流，教会聋哑人法律知识更容易些。唐帅对这5名毕业生进行了魔鬼式的法律训练，他们也报名了司法考试。“让聋哑人学习法律，再为聋哑人普法，提供法律服务，这会比正常人学手语更有效。”

同时，唐帅一直在向相关部门呼吁，成立一个独立的手语翻译协会，对涉及聋哑人的司法诉讼录像进行鉴定，不让现场唯一的手语翻译成为“事实上的裁决者”。“这个协会还可以对手语翻译进行培训，让他们去学习法律、医学等专业术语，制定翻译的规范，让聋哑人也能跟健全人一样，正常维权、就医，而这是构成人社会生活最重要的两个部分。”

从线下办讲座、线上做节目，再到培养聋哑人律师，呼吁成立手语翻译协会……唐帅表示，自己干这么多的事情只有一个目的，就是能够让自己不再是“唯一”。

今年，司法部联合其它部门，在全国范围内开展“法援惠民生·助力农民工”和“法援惠民生·关爱残疾人”法律援助品牌建设。根据相关通知，要通过为残疾人建立法律援助服务档案、构建县乡村三级联动互补的残疾人法律援助服务网络，主动脉残疾人法律援助需求；通过主动送法上门，开展以案释法，开展残疾人维权专项服务活动，建立微信群等方式完善服务机制，为残疾人提供防范法律纠纷指引。

而在保障残疾人合法权益方面，要逐步实现融合电话、网站、短信、微博、微信等多种方式法律援助服务。发挥具有专业技能志愿者的作用，为需要诉讼法律援助服务的残疾人提供语音和文字提示、手语、盲文等信息和交流无障碍服务。探索并推行对行动不便且有法律需求的残疾人“一对一”综合包户服务模式。

## 新闻广角

部分写字楼、住宅小区只被允许一两家运营商进入  
电信企业不得与房企物业联合排他

## 职业院校开出传统技艺传承之花

本报记者 赵 昂

12月5日，在无锡商业职业技术学院的“非遗文化”工作坊“染碧坊”，龚碧老师(左一)指导学生制作扎染布料。

江苏省无锡商业职业技术学院以非遗特色文化为载体，搭建“传、学、研、创”非遗文化进校园育人平台，探索建设非遗文化教育场地、打造非遗文化师资团队、成立非遗特色工作坊等，走出一条传承与发展传统技艺的特色道路。

新华社记者 沈伯韩 摄

## “四提升”服务一线职工

本报讯 近日，中建路桥建设发展公司承建的湛江大道项目临建全部完成并投入使用，一线职工“就餐、居住、健康保障和文体活动”四方面都有了提升。

一是就餐条件酒店化。食堂制定一周食谱保证七天不重样，推出精品菜单可点菜，二是居住条件宾馆化。职工住房装空调配暖气，洗浴室电热、太阳能双保险供热，夫妻房、探亲房设施齐全拎包入住。三是健康保障常态化。班组配置流动简易医疗箱，常用药、急救药一应俱全。四是文体活动经常化。建设文体活动场所并配置健身器材。(焦利英)

## 精兵强将助力精准扶贫

本报讯 近期，贵州省镇远县开展了脱贫攻坚“百日会战”。当地纪委监委统筹精兵强将精力，通过专项监督行动，助推精准扶贫。

据介绍，靖远县纪委监委牵头成立百日脱贫攻坚战队，从县纪委监委、县直各相关部门抽调54人组成，分6个大组12个小组，要求每个督战队每周开展不少于3天督战工作。10月以来，发现问题300余处。同时，县纪委监委开展民生领域专项监察，走访110个村1200余户。(邹季芳 陈开乐)

## 江西赣州老年协会覆盖率超 80%

本报讯 (记者卢翔)“老年协会是我们的‘精神家园’。”11月30日上午，记者走进江西赣州瑞金市象湖镇上坪村老年人活动中心，在一旁看报的周建春笑着说，过去老人们少有文娱活动，精神生活单调寂寞，生活没什么乐趣。

据悉，赣州市老年协会总数已达3160个，覆盖率80%以上。基层老年协会已成为丰富老年人精神文化生活、帮助老年人解决日常生活困难、维护老年人合法权益的重要载体。

本报记者 赵 昂

晚上7点下班后，坐了一个半小时的地铁，又走了20分钟的路，在北京一家外贸合资公司工作的陈晓睿，终于在9点前到达约定地点和闺蜜见面，半年多没见的两人只聊了一个小时就各自又钻进地铁。陈晓睿10点半走出地铁后，在寒风中走了很久才到家。“到家看表，将近11点。”

在此之前，工作和生活在同一个城市的两个人，已经半年多没有见面了。回来路上将近4个小时，见面只有1个小时，陈晓睿突然明白了微信朋友圈里流行的那句话，“如果不是‘生死之交’，不会有和你工作日晚上，吃一顿不谈利益的饭。”

频繁且不固定的加班，长时间的拥挤通勤，加上网上交易取代线下社交，许多都市青年，感受到了社交孤独。

## 加班与通勤占用时间精力

“有时候，一整天，我没和同事之外的人说上一句话。”在北京中关村一家互联网公司工作的冯悦，一直想和中学同学聚会，但每次讨论聚会的结果，就是大家七嘴八舌在微信群里讨论一番，但是谁都抽不出时间，无疾而终。渐渐地，聚会这件事情，也就无人提起了。

冯悦算了一笔账，“就算按正常时间晚上6点半下班，各自到达中间地点，怎么也得7点半到8点之间，高峰期的地铁很挤，公交时间不靠谱。到了集合地点，饭店排号，排个半个小时，赶在8点半前吃上饭，聊1个小时就得各自回家，商场10点就关门，商家9点半就开始结账清人。就算这样，到家也要11点左右，第二天还得6点早起上班。”

能见面对一个小时的前提，是不加班。无忧精英网进行过一次13682人参加的调研，结果高达93.32%

的受访者，工作需要加班。

漫长的通勤距离，也让都市青年不得不放弃社交聚会。根据前程无忧发布的《2018职场人通勤调查》，北京上班族的平均通勤半径是16.79公里，在上海，有将近四分之一的上班族通勤半径超过25公里。在通勤时间上，上海上班族单程通勤59.56分钟，另外，在一线城市，还有相当一部分上班族是跨省上班，比如从燕郊到北京、昆山到上海等。

即便到了周末，留给社交生活的时间依然有限。“周六保证不休息，周日不保证休息”，这是网络工程师江一飞所在公司的口头禅。“没有人逼你加班，但是你不加班，明年走人的就是你。”就算周末能够休息，单身的他往往一天用来补觉发呆，一天用来采购下一周所需，“经常一整天，我没有和同事之外的人说一句话。”

## 远离原有社交圈

上在职研究生的时候，出生在北京的朱先生一直不理解，班长经常对大家说，“大家要利用这里两年交朋友。”深入了解之后，他才知道端倪，许多同学是在工作后才来的北京，离开了老家原有的同学、朋友圈子，在北京，社交圈非常有限。

“我在北京认识的人，基本上是通过工作关系认识的，大多是生意场上的利益关系。”朱先生的同学

王鹏说，“如果有一天我没钱了，有困难了，可能谁也不会来搭把手。”

王鹏曾经跟着工作上有过几面之缘的人一起做生意，当时“两个人说着掏心窝子的话”，但最终生意不顺血本无归，当事人也拉黑不再见他。“当初我们还是哥们，一起说着创业的事情，仿佛明天就能融到资飞起来。”有时候，王鹏很想把自己的苦闷和别人说说，却发现找不到人。“在老家、在其他地方的朋友，不能理解我说的话，但在北京认识的人，你说到了，以后知道你实力不行，就没法谈生意了。”

老家在江苏的周先生，在北京念完研究生，工作3年后，选择了带妻子前往上海工作。“在北京感觉没有几个朋友，很孤独，今年认识的同事，明年可能就到别处发展了，没法深交。老家的年轻人，大多就近期去上海工作。”即便在周先生在北京念书时，也认识了少量的本地同学，但他发现，这些同学都有各自的圈子，“他们会从小时候聊起，而我没有共同的经历，融入不进那个社交圈。”

## 网络替代线下交流

江一飞之所以会一天“不和别人说话”，不只是没有时间，也是因为没有必要。他每天晚饭都是吃外卖，上网点击，坐等上门，一句话也不用说。“7点下班，不吃饭饿着挤地铁很难受，到家8点多再做饭，直到有一天，暖气出了问题，楼上的邻居来敲冯悦的家门，开门后两人对视了一些，想起了对方的微信头像正好就是本人。“啊，原来你就是……”在此之前，他们聊过天，没有见过面，当然，聊天，用的是手指。