

百章说|从女子户口被“冒用”看基层政府的舆情处置能力

近日，山东临沭县居民英荣霞向媒体反映称，自己原始户口莫名丢失，至今不知去向，或被人“冒用”。也正因此，英荣霞在上大学迁户口时还被迫“冒用”他人户口，以致“户口连环冒用”。英荣霞向临沭县公安局和大兴镇派出所多次反映情况，但现任大兴镇派出所所长王义飞前后说法不一，且无法提供原始户口是否存在或注销的有力证明。

目前，相关部门尚未给出明确、合理且能让公众信服的调查结果和解决方案，事件仍在持续发酵。大部分网友对英荣霞遭遇表示同情和愤慨，指责当地户籍管理部门的失职，要求彻查真相，严肃处理相关责任人；还有部分网友怀疑英荣霞的高考录取名额被占用。女子户口被“冒用”，这一事件背后反映出的身份信息管理及基层政府舆情处置问题，值得深入探讨。

女子冒用户口 牵出三个“英荣霞” “我的户口去哪儿了？”

姓名	性别	出生日期	户口性质	人口变动情况	承办人
英荣霞	男	1965年3月18日	农业家庭户口		
英荣霞	男	1984年5月1日	农业家庭户口		
英荣霞	女	1981年11月24日	农业家庭户口	251111	
英荣霞	女	1965年12月19日	农业家庭户口		
英荣霞	女	1981年03月06日	//////////		

山东临沭县居民英荣霞称
自己原始户口莫名丢失
或被人“冒用”

从此次事件可以看出，当地的户口管理存在问题，以至于出现“户口连环冒用”的情况，那么当地的户口管理为何如此混乱？

此次事件中存在信息审核漏洞：在户口迁移、注销等关键环节，缺乏严格细致的审核流程。英荣霞原始户口在 2001 年迁移时被莫名注销，且注销原因不明，没有按照正常的户口登记条例规定的法定事由进行操作，如死亡、定居国（境）外等。同时，“借用”他人户口

的操作也未经严格审核，轻易就完成了户口迁移手续，使得户口信息的真实性和准确性大打折扣。

当地相关部门工作人员管理混乱：户籍经办人对关键业务情况记忆模糊，现任大兴镇派出所所长王义飞说法前后矛盾，先是称“原始户口还在”，后又改口称“已被注销”，却无法提供有力证明。而当年负责英荣霞上大学迁户口的户籍经办人何刚以“不记得”为由拒绝解释，这反映出户籍管理工作人员业务能力不足以及责任心缺失，对公民户口信息管理极不严谨。

当地户籍管理部门存在档案管理缺失问题：英荣霞提供的常住人口登记表存在笔迹不符、身高信息与实际不符等问题，这表明户口档案在记录、保存和更新过程中存在严重漏洞，没有建立起有效的档案管理和监督机制，无法确保档案信息的真实可靠。

此次事件中，户籍管理部门在对居民的户口管理中存在问题信息录入、审核、监管等环节存在疏忽，有关部门需要反思如何完善管理制度，加强信息审核，避免类似冒名事件再次发生，同时积极协助被冒名者解决户口问题，若确认英荣霞户口被冒用，户籍管理部门应立即启动纠错程序，恢复其原始户口信息，协助其更新各类证件，消除因户口问题带来的不良影响。

户口“被冒用”危机和政府回应引发网民共鸣

网民对身份信息安全的担忧：户口是公民身份的重要标识，关乎

公民的各项权益，如教育、就业、社会保障等。此次事件中，英荣霞的户口疑似被“冒用”和变更，让公众意识到自身身份信息可能也处于不安全状态，担心类似的户口混乱、身份冒用情况发生在自己身上，从而引发了对身份信息安全的强烈关注和担忧。

网民对公平教育机会的关注：英荣霞怀疑自己高考录取名额被占用，这触动了社会对教育公平的敏感神经。高考是众多学子改变命运的重要途径，公众对教育资源分配公平性高度重视，任何可能存在的高考冒名顶替行为都会引发极大愤慨，因为这破坏了公平竞争的教育环境，剥夺了他人应有的受教育权利。

网民对政府部门公信力的质疑：英荣霞多次向当地公安部门反映问题，却得不到合理的答复和有效的解决，当地相关部门工作人员的态度和处理方式让公众对政府部门的的管理能力和为人民服务的态度产生怀疑，进而降低了政府部门的公信力。

舆情启示：当地政府回应缺位导致舆情处置主动权的丧失

从英荣霞首次反映问题起，直至舆情在网络上广泛传播，临沭县公安局和大兴镇派出所几乎处于集体失声状态，错失了舆情处置的最佳时机。由于当地公安机关没有及时发声，导致舆情发酵，公众开始凭借有限的信息进行各种猜测和解读，一些不实信息在网络上迅速传播，使得舆情愈发复杂难控，直接导致其在舆情处置中完全丧失主动权。政府部门本应是信息的权威发布者和舆情的引导者，却因自身的

不作为，让舆论朝着不利于自身的方向发展，极大地损害了政府的公信力。

这一事件也深刻暴露出基层政府在面对舆情时，缺乏应有的素养与意识。一方面，缺乏舆情监测意识，没有及时察觉事件在网络上的热度变化，未能提前做好应对准备；另一方面，缺乏舆情应对素养，在舆情发生后，不知道如何与公众沟通、如何发布信息、如何引导舆论走向。这种素养与意识的缺失，使得基层政府在处理此类舆情事件时，显得力不从心，难以有效维护政府形象和社会稳定。