

构建全媒体建设性

舆论监督体系的探索和思考

——丽水台全媒体新闻中心实践分析

朱南靖

摘要：舆论监督是党和人民赋予新闻媒体的重要职责，在沟通社情民意、化解社会矛盾、保障公民权利、促进社会公平正义等方面发挥着重要作用。本文以近年来丽水市广播电视台舆论监督实践为例，阐释在媒体深度融合的新形势下，地方主流媒体更要主动担当，构建全媒体建设性舆论监督体系，更好发挥媒体在基层社会治理创新中的重要作用。

关键词：全媒体 建设性舆论监督

近年来，丽水市广播电视台充分运用媒体深度融合成果，以全媒体新闻中心机制创新为主引擎，紧紧围绕中心工作，创新构建“全媒体建设性舆论监督体系”，切实帮助百姓解决“急难愁盼”问题，达到了用新闻的力量推动社会进步的效果。

一、整合全媒资源，强化舆论监督“基础力”

（一）系统融合推进

以往的舆论监督由于选题、管理制度的原

因，采编流程相对独立。丽水台依托全媒体新闻中心这一主引擎，有效优化舆论监督整体采编推送流程，整合电视中心、广播中心、新媒体中心资源，以传统栏目《每周聚焦》《百姓热线》《老白谈天》为龙头，以“丽水在线”“金蝉视频”为问题跟进解决的融媒体推送矩阵，二者发挥自身的媒介优势，将信息采集和深度报道相互融合，在舆论扩散过程中协作互补，形成了舆论监督体系。

（二）反馈机制到位

舆论监督不能一报了之，虎头蛇尾，要注重报道的实效。报道后，问题整改进程如何，是否达到监督的目的，这些都需要相应的机制体制保障落实。丽水台《每周聚焦》栏目曝光的问题被纳入党政机关整体智治系统“问题清单”，形成曝光问题从初始交办、跟踪督促、结果反馈到总结评价的全过程闭环管理。节目播出后，相关职能部门两天之内报送“曝光问题整改计划”，一个月内报送“整改进展或完成情

况”，对整改不力、敷衍整改、虚假整改的严肃追责问责。《老白谈天》则在原有栏目时段里，开辟新版块《帮忙帮到底 结果要反馈》，将前期的热线追踪情况予以及时反馈，一方面使报道形成闭环，另一方面也提高了用户黏性。

（三）采编队伍培养

舆论监督的题材选择、采写拍摄、后期制作、推送播发等全流程都非常讲究“时度效”，要时刻把握好政策法规、报道角度、时机力度等，对记者的政策水平、报道技巧提出了较高的要求。为进一步加强记者的政策理论学习，丽水台依靠全媒体新闻中心的每日晨会，组织采编人员开展采编理论和中心工作会议精神的学习，提升哲学思辨和深度采访调查的能力，掌握运用舆论监督的一般性规律。

二、打造闭环流程，强化舆论监督“执行力”

随着互联网技术的快速发展，信息的载体和传播技术也不断迭代升级，新媒体端用户参与度广泛、互动性高，舆论监督的选题来源、采制传播也从以往的单一性向全媒体快速转变。

（一）全域平台选题

新传播语态下，舆论监督的选题来源不再拘泥于以往的电话、信件等方式，微博热搜榜、微信聊天群、微信朋友圈、报道评论区等都成为群众关注热点、反映问题的阵地。记者要善于从这些地方去寻找报道焦点。例如，“丽水在线”微信公众号做过一篇关于某小区地下停车场脏乱差问题的调查报道。节目一经发布，网友纷纷留言反馈自己家小区地下停车场也存在着设备破损、管理落后等问题。这些富含信息量的留言成了后续线索和跟进的方向。记者顺藤摸瓜，一鼓作气做了一系列地下停车场的调查报道，取得了较好的舆论监督实效。从中可见，网民的关注热点应成为舆论监督的重点。这不仅是传统媒体与新媒体共建舆论监督机制的需要，更是充分发挥百姓参政议政作用的需要。

（二）全网平台传播

移动互联网的“内容丰富”和“互动频繁”这一特性，较大丰富了舆论监督的形式和内涵，改变了传统媒体的单向性传播，网民用户的留言、评论、跟帖等成为重要的意见聚集地，同时也促成舆论监督的成形。例如内

参《对“智慧停车”收费方式变更引发舆情事件的调查和建议》就来源于网友的留言评论。2020年11月23日，丽水市综合行政执法局通过“丽水城市管理”微信公众号发布了一则通告，“智慧停车”业务将取消微信端的收费功能，统一合并至“浙里办”APP。由于微信端用户规模大、操作简单，更为市民们所熟知和采用，该消息发布后引发了社会热议，后台留言中90%以上的网友表示不理解。记者发现该新闻涉及多个民生问题，立即跟踪调查报道，以内参的形式反映问题并提出合理化建议。最终促成了政策的优化调整“智慧停车”的缴费保留微信公众号的操作端口，二者并存，群众可自由选择。

（三）全效分类处置

舆论监督的报道方式既多样化又各具特点，如果选择不当，不但达不到预期效果，还有可能导致局势失控。因此，必须根据报道内容的轻重缓急和对社会可能造成的影响程度，选择合适的方式分类处置，全效分解。带有普遍性、牵涉面广、社会影响大的问题，通过“内参”的报道方式予以全面深度调查，重点提供该问题的解决思路 and 解决路径，报送丽水市委市政府主要领导参阅；属于社会讨论热点，但公开报道后可能引发扩大负面影响，则通过“舆情信息”的报道方式多方搜集信息和群众观点，报送当地宣传部研判；涉及中心工作开展中存在的问题，通过《每周聚焦》等监督类栏目公开报道；至于日常与群众密切相关的民生报料和投诉热线类问题，则通过电视民生新闻栏目《老白谈天》和网站热线互动栏目《小秋热线》等形式在广播电视端和新媒体端，以普通民生新闻的内容予以播发，并帮助群众和部门做好对接，及时解决相关问题。

三、聚焦中心工作，强化舆论监督“统筹力”

习近平总书记党的新闻舆论工作座谈会上强调：“舆论监督和正面宣传是统一的。新闻媒体要直面工作中存在的问题，直面社会丑恶现象，激浊扬清、针砭时弊，同时发表批评性报道要事实准确、分析客观。”^①无论正面宣传还是舆论监督，都要体现一个目的，就是团结稳定鼓劲。作为地市级媒体，必须以具有建设

性的思维开展指导舆论监督报道工作，借此发挥媒体在基层社会治理创新中的重要作用。

建设性舆论监督的目的是维护党、国家和人民的根本利益，推动社会进步。在调查报道中，记者要时刻把握建设性舆论监督中建设性的要义，不仅要充分考虑选题的时度效，更要深入问题根本，厘清来龙去脉，厘清责任边界，厘清矛盾调节导向，在公正客观的报道中致力问题的解决。这其中，媒体不仅要作为生产新闻报道的主体，更要成为提出解决方案的大脑和智库^②。媒体舆论监督的批判性并不止于批判，更重要是提出解决问题的方略，推动社会进步。

丽水台采用新闻热线、走访体验、采访调查等方式，利用“浙里访”平台收集群众意见建议；发挥“百姓热线”“名记先锋队”“老白帮忙团”“小秋志愿团”等媒体品牌效应，集中开展“寻找群众身边不满意的小事”等为民解忧、为民办事融媒体新闻行动。《老白谈天》栏目新闻热线24小时开通，全年接听群众来电4000多个，开展新闻帮扶300多次，帮助解决消费纠纷、邻里矛盾、社会公德、环境卫生等领域问题180多个。比如，通过新闻监督，加快

关闭有安全隐患的儿童乐园、帮助50多位农民工讨回被拖欠的40多万元工资等。《百姓热线》栏目受理涉及食品安全、医疗保障、学区划分、拆迁安置等群众咨询投诉问题532件。

四、结语

打造全媒体建设性舆论监督体系，不仅有利于传统地方主流媒体检验深度融合改革成效，真正发挥区域新型主流媒体的公信力、影响力、引导力，也有利推进地方政府工作改进，实现媒体舆论监督与部门工作创新全过程贯彻以人民为中心的理念，切实在媒体和部门的深化改革过程中，找到服务群众的交汇点。在全新的良性工作互动循环中，化解社会矛盾，推动社会进步。

参考文献：

①《习近平主持召开新闻舆论工作座谈会并发表重要讲话》，2016年2月20日，央广网，http://china.cnr.cn/news/20160220/t20160220_521420357.shtml

②任庆《媒体舆论监督报道应把握的要点》，《青年记者》2021年2月下。

（作者单位：丽水市广播电视台）