

舆论监督报道引发的信访处理思考

——从信访投诉提升看舆论监督类报道质量

金明勇

摘要：广播电视舆论监督报道是作为主流媒体的责任所在。但舆论监督类报道很有可能引发信访投诉，回复处理时还会被信访反映人评价为“不满意”，因此需要规范调查核实、用心用情化解。媒体应客观审视不足，主动规范行为，强化自律意识。在采访时应及早防范，做到观点客观公正、兼顾各方声音，事实梳理清晰、法理适用恰当、采访亮证在前，全程记录备查，转变报道思路、“三审”程序到位，报道反面切入、结果正面出来。

关键词：舆论监督 信访投诉 枫桥经验

只要有人群的地方就会有矛盾，凡是有矛盾的地方就常伴有利益之争。媒体是党和政府的喉舌，有弘扬社会向上向善的力量、监督与纠正不良现象、协调社会关系的职能。目前，绍兴市两级广播电视和网络媒体时政新闻、民生新闻均开设有舆论监督类节目栏目，包括市本级的电视《绍兴新闻联播》《今日焦点》《直播绍兴》《全媒体时空》，广播《新闻纵贯线》《民情热线》，以及各县（市、区）的《今日直击》《今日关注》《今日聚焦》《亚红热线》《虞视说说看》等节目栏目。

舆论监督类新闻不可能保证利益双方当事人百分百的满意，其中觉得利益“吃亏”的一方，为了满足内心需求抑或其他因素，总寄希望于通过抓住采访过程某些事件细节，诸如“亮证采访”“肖像权、名誉权、姓名权受侵害”“进入私人区域”“未接到上级通知”等理由，对舆论监督提出信访。

一、信访特点：期望值比较高，不满意评价多

舆论监督类报道的信访大致可归纳为两种情形：一是舆论监督报道有明确结论、由政府执法部门认定或有文件规定，被曝光、批评的一方，要求删除报道并道歉；二是舆论监督报

道未能化解矛盾，诉求期望值得不到满足。

落实到媒体信访投诉处理，一是在第一时间处理化解矛盾纠纷，避免矛盾扩大和上升；二是不出村的“小事”和不出乡“大事”都是民间矛盾和社会纠纷，剪不断、理还乱，很多时候争的是“一口气”。从这个角度来说，媒体信访回复处理时，说几句好话、让当事人消消气；反映人有误解的，做好政策解释工作，大多数投诉基本上也就化解了。根据信访流程规定，处理结果（信访反馈）上传到“明呼我为平台”系统后，信访反映人将对办件质量进行“满意度评价”。

舆论监督类信访在满意度评价中，信访反映人“不满意”评价比例相对较高；且同一事情重复信访较多，导致信访机构对该信访件作出“督办”“交办”的要求。根据办件规则，对“满意度评价”在再次调查核实的基础上，形成一个“核实报告”通过“明呼我为平台”报给信访局。

二、化解要点：规范调查核实，用心用情化解

新时代人民内部矛盾大多是利益之争、权利冲突。绍兴是“枫桥经验”发源地^①，绍兴市各媒体结合“枫桥经验”的推广和运用，根据进一步加强基层治理工作要求，以“忠诚担当、守正创新、力争一流”的自觉，创新舆论监督报道的群众工作方法，提升解决群众诉求服务能力，构建快速、及时、就地、有效化解的矛盾纠纷多元化解工作机制。

舆论监督类的信访投诉由于触及信访反映人的个人利益，需要媒体人用心用情来化解。在具体工作中，以下6条“化解之道”可供借鉴。

（一）全程回顾核实，梳理回复要点

接到信访机构通过“明呼我为平台”系统转来的信访件后，通过OA系统将信访件派发给相关责任人（即各媒体部门总监或分管总

监)。相关责任部门3天内调查信访所涉及的新闻报道,对投诉内容进行核实,梳理回复要点、重点用事实经过、执法机构认定、相关部门说法、法律条款说话。

舆论监督类信访报道涉及信访反映人的切身利益,尤其要规范办理。具体做到:1.厘清事实;2.与信访反映人充分沟通,注重实体化解;3.回复内容体现调查、核实过程,依据充分、依法依规,处理意见明确;4.回复注明承办部门、经办人姓名和联系电话,便于事后沟通。

(二) 畅通沟通渠道,用心用情化解

舆论监督类的信访投诉归根到底属于人民内部矛盾。“枫桥经验”方法就是深入基层,运用面对面、心贴心的方式化解人民内部矛盾。在处理舆论监督类信访投诉过程中,绍兴市各媒体相关信访承办部门和人员,通过邀约信访反映人前往新闻传媒(融媒体)中心当面谈、邀请执法人员或当地干部上门座谈(专业的人做专业的事)、电话畅聊、网络聊天、短信往来等多种渠道、方式沟通交流,充分了解信访反映人诉求,设身处地换位思考,用心用情沟通,着力打造“精准滴灌”式治理模式。

(三) 及时规范办理,网上快速流转

收到信访件后,根据“信访工作‘最多跑一次’改革意见”要求,做到2小时内签收、7个工作日内作出处理意见。尤其是在“数字化改革”进程中,绍兴市各媒体大都通过OA“信访流程”办件,将包括信访反映人姓名、电话、身份证号码,信访日期、单位及住址,信访件来源(中央督查组/国家级政府和媒体平台/国家信访局/省信访局/市信访局)、信访件编号、信访形式(来信/来访/来电/网上信访/信访代办)、信访诉求、上级交办意见等信访相关要素如实转发,经信访职能部门领导签批交办,选择答复人、具体处理业务部门填写处理意见及结论,业务及信访分管领导审批等流程,完成“收到事项签发办理、办理完毕签发报结”闭环。流程进行中均向下一流程经办人发送短信提醒,且均可在OA(电脑端/手机端)和“浙政钉”工作台操作。

(四) 沟通信访机构,强化协同治理

信访机构定期对办件质量进行抽查,包括

按期办理、回访核实率、满意率、依法分类处理、复查复核工作、规范办理等要素,定期进行通报。在把握不准的情况下应咨询信访机构答复的方式、受理/不予受理处理意见书内容,退回意见等。在回复、处理信访件过程中,可随时向“知识库”里提供一些与媒体相关的资料,以在源头减少信访量。

(五) 正视不满意评价,做好情况说明

按照信访工作“群众感受的效果闭环”工作机制要求,群众反映的事项要“事心双解”(即事项处理、心结疏解)的效果闭环。舆论监督类信访投诉处理结果由于触及信访反映人自身利益,想获得信访反映人的“满意”评价客观上比较困难。我们应向信访反映人了解“不满意”的真实原因,努力进行政策解说、以情说理、以理说法,使得不合理诉求也能在情绪得到疏导、解惑得到解释后自动放弃,同时出具“核实报告”,注明该舆论监督报道采访是否客观公正、结论是否明确、接到信访件后与信访反映人的沟通解释和教育疏导、信访办理是否规范等事项,并报单位主要领导签字。

(六) 恶意纠缠不慌,指明救济渠道

按照“合理诉求要解决到位、生活困难要帮扶救助到位、无理诉求要解释疏导到位、违法行为依法处理”的总体原则,经过充分调研,对无理取闹的信访反映人员要敢于批评,纠缠不清的还可以求助于法律。《信访条例》规定“一事不再理原则”,即信访反映人的诉求经过法定的处理程序后,再以同一事实和理由提出信访事项,在信访工作程序上宣告终结,有权处理机关理应不再受理。可出具《处理意见书》,告知“救济途径”和期限,引导信访反映人依法通过相应法定救济途径维护自身合法权益。一般情况下,媒体指出的“救济途径”是当地县级人民法院。

三、把握节点:观点客观公正,全程记录备查

舆论监督是党和人民赋予媒体光荣而神圣的使命。以保证公平公正、平衡双方利益为出发点的舆论监督类新闻报道,本身就是媒体参与基层治理的“枫桥经验”的具体实践。这对密切党群关系,维护社会法治秩序、促进社会主义精神文明与社会和谐稳定,具有十分重要的作用。

有关如何做好舆论监督的研究探讨文章很多，从处理舆论监督类信访投诉实践，以及保障媒体和记者依法享有采访报道权、公正评论权、批评建议权的角度，需要做好五点。

（一）观点客观公正，兼顾各方声音

舆论监督的本意是化解人民内部矛盾、定纷止争、促进社会进步。用一两次、几个小时的采访，力图达到公正高效化解矛盾的实效，需要在采访前做实功课，采访中尽力让被监督方有机会表达诉求，平衡兼顾利益相关的各方声音，做到现象真实、本质真实、宏观真实、微观真实。

（二）事实梳理清晰，法理适用恰当

实事求是、认真调查，用专业态度职业精神从纷繁无序的报料信息和采访中理出头绪，抓住根本和要害，进而提出解决问题的几个方案方法，是开展舆论监督的基本功课。这里有两点比较重要，一是依靠执法部门、专业人才的认定或当地村居党组织的定性。二是用好《民法典》。民生舆论监督报道中的纠纷，绝大部分可由《民法典》规范。《民法典》将“弘扬社会主义核心价值观”作为一项重要立法目的，涵盖了之前的“婚姻法、继承法、民法通则、收养法、担保法、合同法、物权法、侵权责任法、民法总则”，被称为“社会生活的百科全书”，确立了平等、自愿、公平、诚信、守法和公序良俗等民法基本原则，对公民的人身权、财产权、人格权等作出明确翔实的法律规定。用好《民法典》以及2021年11月1日起施行的《个人信息保护法》，对于驳斥无理信访诉求，有很大的说服力。

（三）采访亮证在前，全程记录备查

《新闻记者证管理办法》第十五条规定，新闻采编人员从事新闻采访工作必须持有新闻记者证，并应在新闻采访中主动向采访对象出示。除非暗访，由于舆论监督报道可能会引发人身伤害，记者尽可能跟随执法人员现场执法、由政府管理部门人员或当地村居干部陪同，并尽量把可能引发口舌之争的过程记录下来，不失为自我保护的一种办法。

（四）转变报道思路，“三审”程序到位

在“收视率”考核方式业已改变的情况

下，转变舆论监督报道选题思路显得尤为必要。家长里短的纠纷是经历几年、几十年甚至一辈子积累下来的矛盾，试图由媒体和记者用半小时、几小时的采访来调和解决，可能不太现实；影响文明城市形象、有损基层治理（基层的事由基层自己处理）的报料线索也要适当注意甄别。这就涉及到“科学监督、准确监督、依法监督、建设性监督”，应该抓住群众关心、政府重视、具有普遍意义的问题，重点关注关系群众生产生活的热点难点问题，有针对性地开展舆论监督报道，促进矛盾的缓和解决、引领舆论导向；把握舆论监督的“时、度、效”，做到得力、得当、得法；“三审”程序设计初衷之一也是一种记者采访保护机制，通过强化审稿把关制度来推动提升舆论监督报道水平。

（五）报道反面切入，结果正面出来

正确的舆论监督也是传播主旋律、弘扬正能量，不只是揭露矛盾，更重要的是化解矛盾、促进问题的解决；不是为批评而批评、为监督而监督，而是做到监督中有引导，监督的目的是为了改进党和政府各项工作。这就决定了舆论监督应该从反面切入、正面出来，引出积极的结果，起到激浊扬清、匡扶正义的作用。^②

四、注重落点：履行社会责任，实现良性发展

信访工作制度其基本定位就是党的群众工作的一个重要平台，是党和政府联系群众的桥梁、倾听群众呼声的窗口、体察群众疾苦的重要途径。在处理信访投诉工作中，要坚持党性原则、强化党建统领，增强做好信访工作的责任感，带着深厚感情把群众合法合理的诉求解决好。

浙江省高质量发展建设共同富裕示范区的七个先行示范中，其中之一就是要坚持和发展新时代“枫桥经验”，推进社会治理先行示范。高质量发展建设共同富裕示范区，首先需要体现人民至上。“为了人民、依靠人民”，正是“枫桥经验”的不变要义。^③舆论监督与“枫桥经验”相辅相成，都是中国特色社会主义法治体系的组成部分，核心都是为民，均发挥着“激浊扬清、针砭时弊”的重要作用。坚持以人民为中心，怀着感情倾听群众呼声，带着责任维护群众权益，用为民服务的实际行动践行党的初心和使命。^④

处理好舆论监督类的信访投诉，反过来能有效促进媒体自觉接受监督、主动规范行为、客观审视不足，促进自我革新、强化自律意识、坚守职业道德、提升自身形象，进而实现坚持正确方向、勇于担当使命，履行社会责任、实现良性发展。

参考文献：

①褚宸舸，《将“枫桥经验”作为预防性法律制度体系的核心》《光明日报》2020年12月14日05版。

②中国记协，《为什么说“舆论监督和正面

宣传是统一的”？》中国记协网2020年4月8日，http://www.zgjx.cn/2020-04/08/c_138957187.htm

③浙江省社科联，《专家聚首浙江诸暨共话新时代“枫桥经验”使命与担当“人民至上”依然是不变要义》，浙江省社科联网站，2021年6月28日，http://www.zjskw.gov.cn/art/2021/6/28/art_1229514870_28498.html

④新华社，《中国记协新闻道德委员会召开加强和改进舆论监督工作专题评议会》新华网2019年12月6日 http://www.xinhuanet.com/politics/2019-12/06/c_1125317990.htm

（作者单位：绍兴市广播电视台）