

舆论监督与信访工作互动刍议

——以浙江卫视《今日聚焦》实践为例

柳晓黎

摘要：信访工作是了解社情民意和为政得失的重要窗口，是党的群众工作的重要组成部分。舆论监督作为主流媒体的一项重要工作，发挥着反映群众呼声，提升政府效能的作用。这两项工作尽管在执行主体、操作流程、工作模式等方面存在不同，其所指向的目标却具有一致性。通过建立有效的合作机制进行联动，舆论监督就能与信访工作进行互动，各展所长，助力提升彼此的工作成效。

关键词：舆论监督 信访工作 双向赋能 建设性

主流媒体的舆论监督与信访工作的联系，以往最为常见的做法是媒体将群众的一些举报线索转交给信访部门进行处理，或是信访部门联系媒体对特定问题进行曝光。这种关系往往具有单向、被动、偶发的特点，难以充分发挥彼此的优

势，达到“1+1>2”的效果。

从2020年9月起，浙江卫视《今日聚焦》栏目与浙江省信访局建立了专项工作室机制，通过近三年的运作，栏目组与信访部门以“工作室”为纽带，以省“民呼我为”统一平台为基础，打通了媒体舆论监督与政府信访工作联互通互动的渠道，不仅使得省级媒体的舆论监督能“脚沾泥土”，靶向精准地直指省委省政府中心工作在基层落地中出现的具体问题，同时也通过充分调动省级媒体的力量，推动信访工作在具体执行中落实落细。

一、信访工作助力舆论监督：增强发现问题的主动性

随着移动互联网和信息技术的迅猛发展，舆论生态格局发生了剧烈变化。在这样的变革中，主流媒体的影响力和权威性不可避免地受到了严重挑战，其中尤为重要的一点是“议题设置权”：

引发公众关注的议题不再由主流媒体决定，往往来自于新媒体渠道，主流媒体只能被动跟随。造成这种现象的原因有很多，但不可否认的是，长期以来一些主流媒体习惯于“高高在上”“只报喜不报忧”，往往是被动完成任务，而不是主动发现问题，与群众生活日渐“脱节”，直接导致其参与基层社会治理，“形塑”社会舆论的能力不断减弱。在这样的背景下，主流媒体要做好舆论监督，必须更好地联系群众，增强自身发现问题的能力。从这一点而言，信访工作能从多个方面提供助力。

（一）促进延伸监督触角，“同频共振”百姓呼声

怎么发现问题，怎么找到问题？对于省级主流媒体而言，在上接天线的同时，更需要做到延展监督触角，下接地气，以一个个具体细微的问题为突破口，从而完成自身的使命。《今日聚焦》栏目与省信访局建立的合作机制就是一个具有借鉴意义的实例。在两年多的时间内，通过省“民呼我为”统一平台，《今日聚焦》栏目获得有价值的报道线索数十条，并制作了《开化：农业补助政策缘何遭遇兑现难？》《宁波奉化区：多家小微企业问题久未处置》等多篇报道，涉及“共同富裕”“安全生产”“环境保护”“基层治理”等省委省政府的多项中心工作，不仅解决了一批百姓“急难愁盼”的问题，也积极推动了中心工作在基层的落地。在这些报道中，《兰溪：饮水工程建成多年 数百村民仍无水可用》就是一个典型案例。报道反映了兰溪香溪镇尽管在8年前就投资40万元建成了农村饮用水工程，但是由于二级管网加压供水能力不足，导致部分村民依然面临无水可用的困境。偏远地区的“用水难”是浙江推进“共同富裕”工作中必须解决的民生短板，而该报道所反映的问题就直指这一短板。报道播出后，不仅属地政府开展了饮用水管网改造工程，通过增设加压泵站等方式，解决村民的用水难问题，同时省水利厅相关处室也专程到栏目组进行座谈交流，表示报道发现了农村供水工作中的盲区死角，将把报道内容通报全省，要求各地举一反三，排查类似问题。

（二）形成大数据资源，推动发现共性问题

目前，浙江省“民呼我为”统一平台已完成省市县乡四级的信息联通，日均收到各类信息约1万件以上。如此海量的信息实际上形成了一种数据资源。以此数据资源为基础，通过整合、分析、筛选，既能在舆论监督报道中，作为一项数据事实，反映报道主题在某一个阶段的热度，同时也能通过进一步的调查研判，从中发现蕴含的共性问题，形成深度调查的选题。如2022年12月播出的系列报道《新小区为何成信号“盲区”？》，记者就是通过整理投诉信息，发现近两年来，与小区手机信号的相关投诉达到数千件之多，成了各地基层治理的难点之一。而在这些投诉中，从地域角度分析，占比最高的是温州、台州两地，从小区类型分析，大部分为近三年来新建的居民小区。以此为切入点，记者通过实地走访调查，发现由于监管责任的空缺，国家相关政策的变化，房产企业和通信企业之间的“踢皮球”，导致不少新建小区的手机信号基站建设无人负责，致使不少小区出现信号“盲区”的问题。该报道播出后得到了省通信管理局、省经信委等部门的高度重视，一些小区所在县市区也积极行动，通过加快基站建设工作、加装信号增强器等方式，推动解决新建小区信号“盲区”问题。

二、舆论监督助力信访工作：提升民生诉求回应质效

在社会治理的主体中，媒体比政府相关部门更能感同身受地体会公众的利益诉求，也能比公众更好地理解政府的管理目的。因此，媒体能更好地理解政府与公众之间不同的运作逻辑，从而超越具体分歧，打开对话通道。同时，由于省级主流媒体其天然的定位，也能通过舆论监督这一途径，调动更大范围更高层级的力量，对基层矛盾进行破题。

（一）以事实说话，消除信访“疑点”

在实践中，大量的信访信息都是移交至基层政府或相关职能部门来进行答复和处理。由于信访件量大面广，信访部门受限于人力等因素，对于相关回复的准确性难以进行逐一核

实，由此不可避免地会造成信访回复内容与事实“错位”的情况，而省级主流媒体作为独立的第三方力量，可以通过实地调查、问询等多种方式，还原真实情况，减少信访工作中的误差，消除群众的误解。以2022年4月《今日聚焦》栏目播出的“泉庆村土地整治工程违法违规”为例。有群众反映，当地一个村庄在推进全域土地综合整治项目的过程中，存在未批先占，擅自填埋多处水域，未落实占补平衡等问题。此前，村民们也通过市县两级信访渠道进行了反映，却得到了“实际是整治过程中施工泥土掉进河中，后期会进行水域占补的平衡”的回复。村民对此回复并不认可，进行了再次反映。接到这一线索后，经过现场调查，记者发现属地政府确实存在违规行为，而并非是此前答复中所称的“施工泥土掉进河中”。相关报道播出后，不仅属地政府立即展开了整改工作，村民心里的疙瘩也被解开了，省信访局也将此报道内容作为典型案例向全省通报。

（二）推动形成合力，解决信访“难点”

群众信访反映的问题中有不少涉及多地多部门，且成因复杂，仅凭一地或一个部门难以解决，由此形成“堵点”，从而导致信访效果难以令百姓满意。而对于这样的问题，省级媒体往往可以站在一个较高的层面，通过舆论监督的途径有效打破具体地域、部门之间的藩篱，促进形成解决问题的合力。如《青田：倾倒垃圾污染水源 上百村民遭遇用水难》所反映的就是由于文成县境内有人违法倾倒垃圾，导致相邻青田县内的一处饮用水源被污染的问题。由于该问题涉及的两个县分属丽水、温州，且与生态环境、住建、水利等多个部门相关，尽管村民多次反映，但整改工作依旧步伐缓慢。经过《今日聚焦》栏目报道后，青田和文成打破地域藩篱，不仅联手清理水源地垃圾，让溪水重变清澈，同时两地还建立联合巡查机制，对违法倾倒垃圾的行为进行打击。

综上所述，通过有效的互动机制，舆论监督与信访工作达到了双赢。而要实现这样的积极作用，就需要主流媒体形成相对固定的“打

法”，建立相应的配套机制。

一是突出建设性，把握“时度效”。信访工作关系社会安定大局，牵一发而动全身。舆论监督对信访问题进行报道，其目的在于安全地摘掉“马蜂窝”，而不是捅破“马蜂窝”；是“排雷”，而不是“爆雷”。因此，在选题的把关上必须牢牢把握“时度效”的原则，着重突出建设性。

二是强化制度落实，提升业务能力。许多信访问题情况复杂，在调查中必须做好核实工作，确保报道立场不偏不倚，事实清晰无误。这不仅要求记者自身具备良好的职业素质和丰富的职业经验，也需要建立一套有效的制度，从基本情况核实、报道角度选择、稿件编辑把关、报道制作审核等多个方面进行规范。为此，《今日聚焦》建立了“书面报题”“情况核实反馈”“资料留档”等多项制度，并定期举行业务研讨，加强交流学习，切实提升做好建设性舆论监督的能力。

三是加强信息互通，及时反馈结果。畅通的信息交流是合作成功的基础。以工作室为基础，《今日聚焦》栏目与省信访平台建立了定期会商制度，交流工作动态，分享报道取得的效果，并就下一步的选题和工作进行协商。通过这样的沟通机制，既加深信任基础，也及时有效地解决出现的问题，让合作机制更趋完善。

三、结语

2003年，时任浙江省委书记习近平亲自倡导并开创了省级领导干部下访接访的创新实践，形成“浦江经验”并在全国推广。进入新时代后，通过不断深化发展，“浦江经验”一方面坚持各级领导干部带案下访、重点约访、分类接访，另一方面也在有效整合各方治理力量，形成多元共治的良性循环。新闻媒体是党的喉舌，也是社会治理的主体之一，在当前融媒传播的背景下，更需要主动作为，顺势而变，以更强的自觉性，更高的政治站位，通过联动信访工作等方式，积极参与到社会治理工作中，从而探索出一条有效的路径，深化自身的社会价值。

（作者单位：浙江卫视）