

让新闻舆论监督更精准有效

——以东阳市融媒体中心《行风热线》为例

黄永强

摘要：如何让新闻舆论监督更精准有效，东阳市融媒体中心《行风热线》栏目以“倾听百姓心声，为民排忧解难”为宗旨，多部门联动，多平台互动，主动设置话题，让群众主动参与，做好相关部门单位“限时承诺”“限时办结”的跟踪，建立融媒时代的全方位、立体式的舆论监督和便民服务平台，并以《茶花说》系列短视频为抓手，做好舆论监督后半篇文章。

关键词：舆论监督 便民服务平台

新闻舆论监督是针对社会上某些组织或个人的违法、违纪、违背民意的不良现象及行为，通过报道进行曝光和揭露，抨击时弊、抑恶扬善，以达到对其进行制约的目的。

新闻舆论监督绝非简单的暴露问题，更不能为批评而批评、为监督而监督，而是不排斥问题、不回避矛盾、不粉饰太平，着眼破解矛盾、化解难题、推动工作。因此，新闻舆论监督如何做到精准有效，是各级新闻媒体一直以来努力的方向。

一、让群众能主动参与，新闻舆论监督有方向

欢迎舆论监督，是浙江省委一以贯之的理念。早在2004年5月26日，《浙江日报》“之江新语”栏目刊发的文章《领导干部要欢迎舆论监督》就曾指出，“各级领导干部都要欢迎舆论监督，主动接受舆论监督，通过运用舆论监督，改正缺点和错误，努力把做得更好。”

在此背景下，2008年7月，东阳市纪委和原东阳市广播电视台合作的《行风热线》栏目应运而生。该栏目以“倾听百姓心声，为民排忧解难”为宗旨，通过多媒体联合，多部门联动，建立全方位、立体式的舆论监督和便民服务平台，

在2021年度金华广电新闻奖中被评为金华广播新闻名专栏。

为让群众能主动参与，该栏目做到三个提前。该栏目在东阳市政府和东阳市纪委的大力支持下，提前半年明确上线单位，提前在节目上告知上线单位，提前通过电话或微信收集市民关心的热点问题；直播当天，上线单位主要领导到直播间，与群众对话交流，解答咨询问题，受理举报投诉。

群众通过咨询或者投诉，了解政策法规、工作进展，进行举报投诉，听众和相关部门在节目中互动，发现了问题存在点、矛盾集中点，为栏目如何监督提供了方向。栏目组围绕群众反映强烈的热点、焦点，在相关部门单位上线时对群众的诉求进行解疑释惑，做好后续追踪，切实增强群众对舆论监督的参与感和获得感。对相关部门作出的“限时承诺”“限时办结”，栏目组做好跟踪报道，把办理进展在每周五的节目中进行反馈，进一步提升了群众的参与积极性，提升了节目的影响力。

为提高栏目的互动性，该栏目有专门的热线电话0579-86091890；还实现了广播电视在每周一至周五的17点05分-30分同步播出。周一至周五是上线单位，周四周五是热线投诉，有问题直播连线能解决的直播解决，解决不了的栏目组联系部门去处理。

二、主动设置议题，新闻舆论监督有重点

主动设置议题，就要把新闻舆论监督的重点，实现党的工作和群众诉求的无缝衔接，实现舆论监督党性和人民性的统一。在媒体深度融合的大背景下，东阳市融媒体中心《行风热线》栏目依托歌画东阳APP民生板块，关注市民关切，实现新闻舆论监督的多平台互动。比如，一年一

度的义务教育段招生，是老百姓关注的热点问题。为此，6月16日，《行风热线》栏目对2023年东阳义务教育段招生政策进行线上解读，并实现歌画东阳APP、FM100.2城市广播《行风热线》、茶花说视频号同步直播。针对市民关心的中考招生问题，5月19日、6月20日、6月21日，东阳市融媒体中心联合东阳市招生办、东阳市相关高中，举办了三场直播，回应市民关切。与此同时，《行风热线》栏目以《茶花说》系列短视频为抓手，做好舆论监督后半篇文章。2023年以来，《茶花说》通过一事一说的形式，对市民关注高的热点问题进行解读，6月22日推出的《花钱入学都是骗子》，第二天点击率就超10万。

经济日报原总编辑艾丰在谈到舆论监督时曾提出一个观点，“要和领导选择共同的利益区。”在新闻舆论监督中，东阳市融媒体中心在议题选择上，不断寻找舆论监督和党委、政府中心工作的“共同利益区”。根据浙江省委提出的营商环境优化提升“一号改革工程”精神，2023年4月，东阳市融媒体中心在每周四《行风热线》栏目开设《营商环境直通车》板块。《营商环境直通车》节目有两方面的内容：一是政策解读，包括各职能部门出台的各种政策性文件，通过政策问答、直播访谈、权威解读等形式，提高受众知晓度。二是推动问题解决，发现并曝光营商环境优化提升过程中存在的问题，倒逼相关职能部门和镇乡街道推动落实。截至2023年6月底，《营商环境直通车》已播出12期，接受营商环境类投诉80余件。

三、提高事项办结率，新闻舆论监督有力度
新闻舆论监督除了审时度势，更重要的是看效果，也就是最终还要看有无回音。

栏目的效果首先来自上线单位的“时度效”。东阳市融媒体中心《行风热线》栏目组科学统筹安排，加强沟通联系，实现与有关职能部门的良性互动。一是科学确定上线单位。根据工作实际，适时充实调整上线单位，与人民群众生产生活密切相关的经济管理部门、行政执法部门、公共服务行业以及窗口单位全部纳入了上线范围。二是灵活安排上线时间。对上线单位每半年一安排，平时反映问题比较多的单位，安排多上；与

老百姓关系密切的单位，安排多上；对时令性较强的单位，恰当安排在时令阶段上。

东阳市融媒体中心《行风热线》栏目组始终把解决好群众反映的问题作为出发点和落脚点。对人民群众关心的问题、意见大反映多的问题，积极关注报道，及时回应社会关切，发布权威信息，重点报道处置举措、调查进展和解决成效，引导心理预期，推动改进工作。

一是直播连线即时解决。2023年5月，市民向栏目反映周边绿化带被车辆碾压破坏。就在直播连线时接到投诉，栏目组马上联系了所在街道，街道当即表态对绿化带重新规划，将其更换成岩石人行道。该项目6月底已经完工，重新规划了车位，并在原来一停车位的基础上，还增加了60多个车位，缓解周边停车难问题。

二是连续跟踪督促解决。2023年6月9日，栏目组接到市民反映，周边近百米的道路没有路灯。主持人直播连线相关工作人员，工作人员表示马上安排人员去现场查看并落实。一周后，栏目组再次了解工作进展，工作人员表示已经将该路段列入了施工范围，9月中旬已纳入小区项目进行统一招投标。对类似事项，栏目组都一直关注到解决才销号。

三是及时转交后续解决。2022年11月底，市民在直播期间向栏目反映，有条通往东阳市虎鹿镇老路边上的护栏全部破损，夜间太黑有安全隐患。直播连线了公路部门，回复是如果情况属实，立即安排维修。2023年6月9日，栏目组得到反馈，道路已经开始维修。该栏目通过广播、电视、网络的联合互动，实现政府、媒体、受众互动，已播出节目近2650期，上线单位2500余个/次，接受群众咨询、反映和投诉近2.5万余件，转办反馈率98.8%，基本实现了群众在行风热线上反映的问题“件件有着落、事事有回音”。

面对深刻变革、日新月异的时代，面对舆论生态、媒体格局、传播方式深刻变化，新闻舆论监督任重道远。对新闻媒体来说，不管形式、手段如何变化，都要把化解矛盾、改善现状，取得问题实实在在地解决，作为新闻舆论监督的落脚点和出发点，新闻舆论监督才能更精准有效、更具生命力。

（作者单位：东阳市融媒体中心）