

今天，我们怎样做舆论监督？

湖州市新闻传媒中心 路平

各位领导、各位同道大家好！

我是湖州市新闻传媒中心《看见》栏目记者路平。很高兴今天能和大家分享新闻路上的一些故事和感受。

2022年6月24日，湖州市新闻传媒中心推出一档全媒体舆论监督栏目《看见》，创新舆论引导路数打法，以媒体小杠杆撬动社会治理大效能，让媒体监督成为社会治理的有生力量。

栏目定位是老百姓自己的新闻栏目，我们的楷模邵飘萍说，“尽自己之天职，平社会之不平。”这句话是我们做《看见》的指引。

先简单和大家介绍一下《看见》：《看见》每周5期，每晚8点，电视、广播、移动客户端全平台同步推出，是目前湖州各新闻平台收视率、收听率、阅读量最高的新闻节目。到今天我们一共做了217期舆论监督报道。全网总阅读量超3.4亿次，问题90%以上都得到了有效解决，因为动真碰硬，有辣味、有推动、有结果，深受百姓认可。

《看见》栏目实践过程中不断探索形成的核心打法，概括起来，主要是四个“关键词”。

1. “闭环”。闭环运行是栏目生命力所在。我们确立了“发

现、整改、追踪”闭环流程，采用《看见·现场+行动+追踪》的“1+1+1”深化递进模式，百姓对所有曝光问题整改情况的平均满意率在90%以上。

2. “迭代”。迭代升级是栏目创造力所在。近两年来，《看见》实现了从“一地曝光”向“全域整改”迭代、实现了从“问题整改”向“思维重塑”迭代。

3. “有感”。百姓有感是栏目凝聚力所在。“看得见的变化”释放出最大凝聚力，百姓评议的高满意度和“《看见》有追剧的感觉，刷新了对湖州的认知”“政府赢得民心，民众收获满意，妥妥双赢”等网友留言。

4. “出圈”。出圈传播是栏目影响力所在。《看见》不仅仅是一档栏目，更是一座城市的营销。从栏目开办之初外界认为我们“办不了、办不好、办不长”的质疑，到栏目频频受到《人民日报》、新华社、央视、《浙江日报》《南方周末》等多家媒体的深度关注，吸引全国200多家省、市级媒体前来交流考察，再到被新华社《中国的民主》栏目作为典型案例推介，外界不断强化“湖州，因看见而美丽”。再到《“看见”全媒体监督应用平台》和《废弃线杆矗立街头 谁来“拔刺”？》两件作品双双获得了第33届中国新闻奖三等奖。

到6月，《看见》就满两年了，一路走来我们步履蹒跚，不断探索，也在作答一个时代命题：今天，我们怎样做舆论监督？从实践中我们的体会，我总结了三个关键词。

第一个关键词：建设性。

舆论监督重在建设性。不是火上浇油，而是绝薪止火、解决问题，成为发展的助推器。《看见》，就是要看见百姓关切、看见政府行动、看见精彩蝶变。

举个例子，这是我们策划的桥下空间“变形记”系列。湖州桥梁众多，发展过程中也遇到一些问题，去年2月，我们关注到桥下空间各种问题，脏乱差、存在安全隐患，甚至还有人居住。我们没有将目光放在个案上，而是放到了全市层面，以期能达到一地曝光全域整改的效果。报道推出后，强大的舆论声势很快形成，市委、市政府立即启动全域整改，历时半年多，湖州的桥下空间纷纷变形，全市近200个桥下空间得到了全面改造利用。这里有几组对比图，原本存在安全隐患、环境脏乱的桥下空间，如今已完成微更新，实现了贯通；原来是“垃圾场”的桥下空间已经变身为体育运动公园；这里是吴兴文体中心桥下，现在是网红咖啡店。

像湖州这样对桥下空间进行综合利用，因地制宜建成停车场、篮球场、咖啡馆的并不多见。城市的“隐秘空间”“边角料”变身大有用处的“金角银边”，这让我们很有成就感。

这样的报道效果是我们预期内的，还有超出预期的是，我们这组报道还推动了相关部门建章立制。市建设部门率先发布《关于加强城市道路桥下空间管理的实施意见》，市交通运输部门制定《关于进一步加强全市公路桥下空间长效管理的实施意见》。

这些政策的出台，标志着湖州对桥下空间综合利用、系统运维、有效管理的规范化探索已经启动，大大满足了我们职业成就感。

舆论监督的现实价值在于建设性。察人所未察，见人所未见，言人所未言。

从桥下空间到治理飞线，从关注沉船到探访菜篮子，从居高危思危到危险的路口，从夜幕下的农村路到两路两侧暗风景，近2年间我们连续推出了30多个系列报道，紧盯具体问题，以点及面打好建设性主动仗，探索形成《看见》的一套独特打法——

1. 全局视角，研判社会价值。针对党委、政府高度重视和关注的问题，群众反映强烈的问题，我们带着全局视野审视，思考选题的社会价值，探寻从1到n的解法。

2. 闭环运转，坚持结果导向。监督报道的生命力在于有结果。如果有因无果，丢失的是媒体的公信力，丧失的是群众的信任感。看见的“发现、整改、追踪”闭环流程，让百姓既看见问题，又看见解决过程和结果。

3. 构建机制，撬动全域质变。《看见》想方设法撬动公权力支持，在市委重视下，和市级最主要的生态、安监、执法、建设、市场监管等12个部门及各区县建立了硬性沟通联系机制，推进“一地曝光、全域整改”。

像桥下空间、危险的路口、沉船、飞线、农村路亮化等等共性问题得到了全市域推进，并建章立制管长远。

第二个关键词：根源性。

我们觉得，舆论监督要着眼根源性。深挖问题背后的问题。

开展舆论监督有时候就像查案，往往事发现场只是展现了表象，可能留下了问题线索，而最终破案需要从更深层次去寻找问题的根源。

《看见》获得中国新闻奖的舆论监督报道《废弃线杆矗立街头，谁来拔刺？》就是层层深入的挖掘。

事情的起因是一个居民对小区门口的废弃线杆的吐槽。记者发现这根倾斜在人行道上的废弃电线杆影响出行、影响环境，但想要拔掉并不简单，社区、街道都找不到责任单位。

那么，这样的废弃线杆还有多少？为什么没人管？带着疑问，记者走街串巷，初步排摸，半天时间就发现湖州中心城区就有 100 多根废弃线杆。看来，小线杆背后可能藏着大问题。

于是，记者继续深入调查，电力、移动公司、电信公司等都表示归属不清，无法处理。记者又找到了经信、综合执法、建设等部门，大家都表示无能为力，但各部门态度不尽相同，有的明显抗拒和推诿。

再深入，记者找到了政府出台的相关文件，明确由建设部门牵头负责此事。但结果，建设部门表示工作并没开展。

最后报道如实播出了记者调查，客观反映了废弃线杆因年代久远、权属不清带来处理难的问题，而实质则指向了政府部门和有关单位相互推诿、不担当、不作为的作风之弊。

这篇报道坚持“小题大做”，力求追问身边“小事”撬动改进工作作风这个根源性“大事”，最终引起广泛关注。湖州市委书记当晚也收看了节目，并要求各部门虚心接受媒体监督，以闻过则喜、闻风而动的态度积极开展整改落实。

一场被百姓称为“拔除眼中刺”的拔杆行动在湖州全域展开，历时半年，湖州拔除了 25300 根废弃线杆，在浙江省率先实现废弃线杆全域动态清零。湖州随即出台《湖州城乡架空管线管理规定（试行）》，探索线杆全生命周期的闭环管理，从源头上杜绝废弃线杆产生。至此“拔刺”行动圆满成功，这场行动还两度登上“浙江宣传”。

像“拔刺”一样，现实生活中，很多群众身边的难事麻烦事，最后发现都和相关部门的工作作风有关。有的问题其实不难解决，但不一样的态度和行动最后解决的效果完全不一样。如果能通过舆论监督促成实际问题解决，并由表及里，触动思想之变，引起作风之变，那监督的意义就非比寻常。

《看见》的鲜明特征就是通过问题曝光到问题整改来促进作风转变。湖州市委对此明确要求看见播出的监督报道，相关责任部门必须在“晚 8 点收看、9 点研究整改、23 点提交方案”，坚决做到事不过夜。

为了在报道中体现对作风的叩问，栏目记者在采访中经常会多问一个“为什么”“怎么办”，剥开隐藏在问题背后的不主动、不作为；而片子结尾的“看见有感”，则以犀利的评论直击问题

根源，留有启发和思考。

一篇篇报道，一次次鞭策，我们正用媒体监督的小杠杆撬动社会治理的大效能。

第三个关键词：时代性。

我们在实践中感受到，舆论监督要突出时代性。每个时代都有每个时代的特征。今天的舆论监督同样要遵循时代规律，把握时代脉搏，才能不止做好今天的监督，让栏目健康发展。

习近平总书记早在 2016 年就提出主力军挺进主战场。毫无疑问，舆论监督的主战场在互联网。如何密切党群关系、如何快速响应群众呼声、如何消除党委政府工作与百姓感知的落差……互联网是重要阵地，也大有可为。

一篇舆论监督报道刊播后，在移动互联时代，意味着它的生命才刚刚开始。互联网赋予其几何级的传播速率，报道因其独特的批判性，快速吸引着受众形成一个围绕在媒介周围的“信息场”，受众对于报道的好与坏、共鸣或驳斥，都需要一个表达的桥梁。因此，在创新加速、技术赋能和大数据建设的加持下，舆论监督能做什么？《看见》做出了自己的探索——

1. 把报道“搬”到网上：集纳新闻报道，持续扩大影响
2. 把网友“请”进应用：开设民意通道，收集意见建议
3. 把主题“挂”在页面：设置热聊话题，征集问题线索
4. 把评议“让”给百姓：推动百姓评议，客观评价效果
5. 把市民“聚”在一起：组建市民团队，开展线下活动

如此一来，舆论监督在移动客户端开辟出了新的阵地——《看见》全媒体监督应用平台，它获得了去年的中国新闻奖。

平台集中体现了媒体在新形势下如何利用新闻主业拓展“新闻+”的有益探索。其底层逻辑是舆论监督报道吸引受众参与其中，而采编团队抢抓时机，顺势搭建起一个应用平台，开展数据汇总和媒介作用发挥，从而实现“新闻+政务+服务”。

我们来看一下具体流程：群众通过网络反映的各类问题分门别类后，规整到城乡规划、公共服务、城镇建设、项目推进、乡村振兴、营商环境、基层治理、生态环境和其他等方面。这些问题被及时反馈给党委、政府和有关部门处理。这些宝贵的民生数据沉淀在媒体的智慧大脑中，成为内参、智库报告的重要基础，为党委、政府决策提供参考。

于是，舆论监督报道推动构建了网友——媒体——政府三方沟通交流机制，并根据政府部门办理情况综合办理效能，进行再监督再落实。媒体开始发挥舆论监督和舆论引导的双重功能。

各位同道、朋友们，我们认为，今天做舆论监督不再是单一的新闻报道，它可以发挥很多直接功能，可以更好服务民生、可以助力党政工作、可以加快媒体转型，还可以留给一个未知，让我们创新创造。

我的分享就到这里，谢谢大家看见《看见》！