

# 全媒体时代《行风热线》走好群众路线的探索

◎邓云华 赵进红

**【摘要】**《行风热线》作为一档新闻舆论监督热线节目,因其较强的服务性、贴近性和参与性,以及市民投诉问题解决的相对快捷,深受市民喜爱。全媒体时代面临新形势,节目应怎样与时俱进,常办常新?实践证明,只要始终坚持正确的舆论导向,围绕大局,强化服务,把握好时度效,新闻舆论监督热线节目不仅能积极引导舆论,而且能有效化解矛盾,彰显新闻媒体“引导+服务”功能,引导群众,服务群众,做党和人民的连心桥,传播社会正能量。

**【关键词】**行风热线 舆论监督 服务群众 正能量

1999年6月16日,天门市广播电视台率先在全省开办了新闻舆论监督热线节目——《行风热线》,节目定位于新闻舆论监督热线,每月定期由市政府职能部门、窗口行业和有关单位负责人到电台直播室参加热线直播,回答听众的提问,解决听众提出的问题。20多年来,《行风热线》为老百姓办了不少好事、实事,上线单位也进一步延伸到了乡镇,目前已实现广播、电视同步播出。现在,全国许多地方也分别开办了当地《行风热线》。此类节目以亲民的风格,较强的服务性、贴近性和参与性,赢得了不少市民的喜爱。

## 一、找准自身位置,始终把握正确舆论导向

《行风热线》如何做到正确引导舆论?这就要求我们熟知国情、省情、市情,以马克思主义新闻观指导新闻实践,牢牢坚持正确舆论导向,在节目选题策划、播出、追踪全流程,全面、系统、准确地宣传中央、省委和市委重大决策部署,这是做好节目的前提。节目主持人要不断提高政治觉悟和理论水平,提高政治站位,自觉在节目中宣传社会主义核心价值观,在大是大非面前不糊涂,规范自己的一言一行,不让错误言论误导受众。

不可否认的是,由于新闻媒体反映和影响社会舆论,记者有着一定的社会地位,但我们必须始终把握正确的政治方向,做清醒人,做明白人。不论什么时候,我们要始终坚守记者的初心和使命,整个节目采编播全流程都要强调服务,就是服从服务于党的中心工作,服务全党全国工作大局。

通过多年发展,《行风热线》涉及内容从最初单纯的行风监督向民情领域拓展,参与面也日益广泛,而作为《行风热线》主要举办单位的媒体本身,并不具备直接处理听众和观众投诉的职能,只能客观地报道参与职能部门和相关单位处理投诉的情况,最终促成听众和观众反映问题的圆满解决。在这里,记者和主持人不是政府部门领导,更不能充当执法人员,而是积极地引导,实事求是地客观报道部门处理听众和观众投诉的过程。只有准确地把握了自己的定位,找准自己的位置,不说错话,不

乱表态,始终与党和政府保持高度一致,严守政策底线,才能保证节目导向正确,监督不错位,做到帮忙不添乱,使领导满意、群众满意,部门也满意。

## 二、规范运作流程,服务地方经济发展

就听众和观众而言,《行风热线》节目的生命力在于通过热线投诉,他们反映的问题得到有效解决。但是,媒体毕竟不是执法部门,怎么样才能既促成听众和观众投诉问题的解决,又能传播正能量呢?事实上,《行风热线》节目中听众和观众通过热线投诉反映的问题,只能依靠职能部门处理解决。《行风热线》追踪采访做好了,既可促进部门工作的开展,也可使听众和观众投诉做到件件有着落,事事有回音,为部门和受众架设沟通桥梁。

### 1. 建立追踪报道和信息反馈机制

媒体可以建立并实施新闻舆论监督节目追踪报道和信息反馈机制,完善听众和观众热线投诉信息处理反馈制度,对听众和观众通过直播热线反映的问题一一登记,并请当日参加直播的单位领导签署意见,定期反馈。对在节目中嘉宾当场不能解决但承诺回去后调查处理的问题,派出记者对解决问题的全过程进行跟踪报道,并及时在《行风热线》和新闻节目里予以编发播出。

实际操作流程是这样的:听众和观众打电话向《行风热线》直播热线反映问题时,导播会将他们所反映的问题做好登记。节目一结束,当天参加热线直播的单位负责人会对这些问题当场签署处理意见,并立即安排调查处理,在合法合规的范围内,尽量解决听众和观众反映的问题。对一些暂时无法解决的问题,也会及时答复。记者参与部门处理市民反映问题的全过程,根据办理进展采写追踪报道,既可促成问题的圆满解决,又树立了政府和部门的良好形象,同时也提升了媒体的影响力和公信力。

### 2. 把握好追踪报道的时度效

对《行风热线》节目中听众和观众反映的合理诉求,应及时在节目中进行跟踪反馈,或由部门领导在下次参与节目时回复,给听众和观众一个说法。通过追踪采访,

报道听众和观众投诉处理的最新进展和部门解决问题的最新情况,可让听众和观众及时了解问题处理的进展和结果,服务群众更直接了。

对听众和观众的诉求,也要理性分析,辨别真假,不能被听众和观众牵着鼻子走。要讲究报道艺术,切忌片面,断章取义,更不能炒作话题。要根据事实来描述事实,既准确报道个别事实,又从宏观上把握和反映事件或事物的全貌。行风热线追踪报道的选题和线索基本来源于基层听众、观众,有部门专门办理,记者只是忠实、客观地报道,而记者所报道的正是听众和观众想听的,宣传效果当然好,也更加彰显了新闻媒体舆论监督的优势,达到了宣传政策、树立形象、公开监督、排忧解难的目的。

### 3. 记者调查要全面深入

行风热线追踪报道选题大多是问题类,但问题报道并非一味传播负能量,对一个问题穷追到底,而是要把握好媒体的职能定位,不越位,积极引导,讲究宣传艺术,力求好效果。行风热线追踪记者深入现场,报道事实真相,能促进职能部门工作的开展。对实在一时无法解决的问题,也给听众和观众一个明确的答复。当然,记者也不能干扰部门的工作,不能乱作为,甚至违反政策规定来解决听众和观众反映的问题。

比如“土地被征用,青苗补偿归谁”这个问题。招商企业落户,农田被征用,这是一个共性问题。市民李先生打进热线反映该问题后,记者通过深入调查,走访座谈了相关负责人和群众,了解到了真实情况,最后相关部门负责人也给这位市民解释了政策规定,给了他一个比较满意的答复。在做追踪报道时,记者要准确把握好自己的定位,客观、准确、实事求是地报道职能部门处理听众和观众投诉的进展,促成部门对问题的圆满解决。切记莫感情用事,盲目炒作听众和观众投诉,追求轰动效应,以免造成不好的宣传效果。对部门因政策原因和不在其权责范围内一时难以解决的问题,也督促部门给予听众和观众一个如实的回复,或转交相关责任单位处理。

在调查采访中,记者采访一定要深入,作风必须扎实过硬,坚持用事实说话,始终与党中央保持一致。不能播发与党和政府决策和方针相违背的内容,不能制造虚假新闻。对突发事件报道不能擅自定性或播出,也不能想当然地对追踪结果下结论。

### 4. 严把节目播前审核关

首先,严把节目播出导向关。对直播稿和追踪报道的审核流程要严格落实“三审制”,看有无政治方向性错误,是否做到了牢牢坚持正面宣传为主,监督是否出于公心。尤其是对接入直播间的听众和观众电话要认真把

关,不接入无意义投诉和无理诉求,并遵守“回避制度”。

其次,严把质量关。看节目主题策划和上线单位工作性质是否相符。报道文字稿和拍摄画面是否有不适宜的语句、镜头或画面。

再次,严把作风关。看跟踪采访记者作风是否深入,强调追踪报道的真实性。记者不能过分依赖部门的回复写稿。对部门的回复,也要仔细甄别送审后播出。

## 三、创新宣传手段,提高舆论引导水平

新媒体的迅速发展,使市民反映问题的渠道更加广泛。相对于各类自媒体,广播电视核心竞争力是公信力,最大的优势就是市民参与性强,解决问题直接。早期的《行风热线》是广播节目,就是充分发挥了广播热线的听众参与互动简单方便这一独特优势,一步步做强做大。如今,随着媒体融合的深入,广播、电视表现手法相互渗透,台网融合,互动空间进一步拓展。在这一背景下,节目组和记者都要适应新形势新任务的要求,积极应对传播方式的新变化。

一方面,记者要进一步提高认识,加强学习,研究政策,精通业务,提升素质,确保听众和观众投诉处理追踪报道的准确性和合法性,节目话题要紧紧围绕党和政府中心工作来展开,服从服务党和政府工作大局。同时,要遵循传播规律,掌握新媒体传播的各种新技术,对原有节目内容和形式进行完善创新,围绕党和政府中心工作精心组织节目内容,探索各种户外直播方式,吸引更多网民参与热线直播,增强舆论引导的针对性、时效性和贴近性,提高舆论引导水平,扩大影响力。

另一方面,上线部门嘉宾或负责人做节目前要认真做好准备工作,要熟悉自己所负责部门的工作和相关政策,能熟练回答听众观众或网友通过直播热线的提问,现场回答他们提出的各类问题。对因各种原因当场无法解决的问题,可承诺节目结束后调查了解并限期回复。对听众和观众在热线中反映的问题不能相互推诿,切实拿在手上抓,敢于担责。同时,也给记者采访创造更加宽松的环境。舆论历来是影响社会发展的重要力量。舆论监督和正面宣传看似矛盾,其实是互相统一的。多年的实践表明,通过实施积极、正确、全面、有效的新闻舆论监督,《行风热线》完全可以围绕党委、政府工作中心,寻求广播电视宣传服务经济工作有效结合点,在部门和受众之间架设相互沟通的桥梁,做党和人民的连心桥,也必将进一步提升媒体的传播力、引导力、影响力和公信力。

(作者邓云华系天门市融媒体中心总编辑,赵进红系天门市融媒体中心主任记者、总编助理)

责任编辑:梁晓莹