**全媒体时代《行风热线》走好群众路线的探索**

【**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，不让错误言论引导受众。**

**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。**

**通过多年的发展，《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，了解到了真实的情况，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》节目是广播节目，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。**