

视频短片中，海口吉兴雅苑小区100多户业主，奔波8年，却办不下房产证，虽然前期已克服重重困难，完成了规划、土地、质检、消防、人防等十余个部门的审批，但想要一张房产证还是一个字——“难”。

看完短片，海口市住房和城乡建设局局长李运文面对现场数十位业主当场表态：“在走完相关法律程序之后，承诺吉兴雅苑居民7个工作日内办完相关房产证手续。”

如此的承诺，业主们并不买账，大声喊出：“我们不满意！”

特约评论员矢弓更是直言：“能不能不要动不动就让咱们普通老百姓走法律程

序，如果都走法律程序，那直接找一个司法部门就好了，要住建部门做什么呢？”

这是2014年12月12日《亮见》电视直播节目中的一幕。《亮见》是一档由政府职能部门“一把手”电视公开述职并接受百姓现场提问的直播节目，由海口市纠风办、市委宣传部等部门联手打造，拟通过倒逼机制唤醒职能部门的责任意识，提升公共部门科学管理水平，营造风清气正、廉洁高效的社会环境。那么，节目播出以来，究竟成效如何？百姓对官员“应考”的满意度如何？电视问政，如何倒逼有关职能部门转变作风？

核心提示



电视问政现场（图片由海口市纪委提供）

海口4部门一把手电视述职，现场接受专家、观众提问、质疑、测评

电视问政，能否问出好作风？

■ 本报记者 李佳飞 实习生 潘媚 通讯员 黄灵灵

《亮见》播出效应数据

首期直播，有21.8万手机和电脑用户在线参与
第二期直播，有44.3万手机和电脑用户在线参与

截至2014年12月31日

《亮见问政》网络专题点击量163万人次
408435位网友参与投票遴选并提问
微博话题《亮见问政》阅读量1067.6万人次

直播现场民主测评数据

海口市住建局	130人满意	20人不满意
海口市食药监局	118人满意	32人不满意
海口市教育局	125人满意	5人不满意
海口市卫生局	101人满意	29人不满意

1

现场提问不留情面 被问官员脸红汗冒

业主8年办不下房产证、物业管理乱象丛生、城乡教育发展不均衡、“大班额”问题突出、海口市内部分大型超市存在食品过期现象等系列问题一个个均被提出，让现场官员应接不暇，一再陷入红脸冒汗的窘境。

截至目前，《亮见》节目共播出了两期，根据海口市委、市政府的统一部署和要求，参加节目的部门由市民网络投票选举产生，海口市住房和城乡建设局、海口市食品药品监督管理局、海口市教育局、海口市卫生局4个职能部门的“一把手”先后登场，除进行行业述职外，还要现场回应媒体暗访，参加场内外互动，接受专家点评和现场民主测评。面对现场观众和特约评论员不留情面的提问和针锋相对的质疑，登场的官员时常坐立不安，甚至陷入尴尬语塞的窘境。

在首次电视直播现场，短片《海甸岛蜡拔鸭毛调查》引起了现场观众共鸣——“老百姓舌尖上的安全，到底谁来保证？”海甸岛捕捞村绝大多数村民靠杀鸭卖鸭子为生，短片中曝光了当地村民集体用蜡拔鸭毛的操作方式，传达的是普通市民对这类鸭子的食用安全之忧。村民们使用的蜡是否符合食品安全相关规定，暗访者想要寻找检测机构进行检测，却遭到了拒绝。

针对这一问题，海口市食品药品监督管理局局长符之冠现场回应说，将邀约暗访记者联合农业部门，开展海甸岛捕捞村蜡拔鸭毛问题的调查，一旦核实当地村民使用禁用品拔鸭毛，将立即采取行动取缔。

对于符之冠的回应，媒体观察员马飞当即表达了不满：“大家平时经常会吃到这样的东西！有关部门此前到底有没有做过调查？”

现场气氛一再紧迫，官员如坐针毡。

不仅如此，现场市民的提问也毫不留情。在医疗卫生方面，乡镇医疗状况较差、海口医院系统连续4年排名倒数等问题均被提了出来。此外，业主8年办不下房产证、物业管理乱象丛生、付了首付房款楼房停工、城乡教育发展不均衡、“大班额”问题突出、海口市内部分大型超市存在食品过期现象、药店随意售卖处方药、食品包装与食品名称不符等系列问题，在两次电视直播问政的现场，一个个均被提出，让现场官员应接不暇，一再陷入红脸冒汗的窘境。

2

66万手机和电脑用户参与 《亮见》缘何受欢迎？

两期节目播出后，立即引起广大市民和网民的极大关注。有统计数据显示，2014年12月12日首期《亮见》直播中，共有21.8万手机和电脑用户在线参与。2014年12月30日第二期直播，有44.3万手机和电脑用户在线参与。对比第一次直播时参与人数翻了一番。两次直播，共有66.1万网友实时在线参与。截至2014年12月31日，《亮见问政》网络专题点击量163万人次，408435位网友参与投票遴选并提问，微博话题《亮见问政》阅读量1067.6万人次。

不仅如此，针对节目的播出，以及各职能部门根据反映问题后续采取的整改措施，中央、省、市各级媒体纷纷进行了系列跟踪报道。第一期节目播出后，湖北黄岗电视台和广西南宁电视台还先后到海口做相关调研并取经。2015年1月3日，中央电视台新闻直播间栏目就两期

《亮见》节目播出取得的效果进行了专门报道。

那么，《亮见》究竟缘何如此受关注并受百姓的欢迎？中央电视台记者何其姝在节目结束后对此表示：“以为节目会是普通的述职活动，没想到海口会动真格，而且力度之大、交锋之激烈、评论之犀利，大大超出我的预期！”

特邀评论员矢弓则认为，《亮见》节目之所以受欢迎，一来是因为这个节目为老百姓提供了表达意见的机会和搭建了与官员沟通的平台。再者，节目通过面对面质疑提问的方式，使得政府职能部门主要负责人能够更真切地感受民意、理解民意、顺应民意。“在这个平台上，百姓找到了释放口，也让官员更能意识到自己工作不到位的地方，更接地气。”

据了解，事实上，对于上《亮见》这档节目，有关职能部门官员多少还是存有顾虑心理的。李运文事后向记者坦言，在直播节目里，面对摄像机，如何克服紧张，并让回答充分体现出管理者的政策水平、解决问题的能力、协调能力等，这非

常考验参与者的心态和智慧。

作为节目的重要策划者和参与者之一，海口市效能办主任李以平介绍，为确保问政节目“真刀真枪”，节目组在节目开播前做了大量的准备工作，一方面，多渠道搜集市民网友的建议和案例，准备节目现场将要提出的问题；另一方面，要确保问题保密，决不允许向相关职能部门透露具体信息。

为防止参加节目的“一把手”临阵请假，海口市纪委在请示市委、市政府的同意后，向“上线”问政部门下达了硬指标，确定上节目的日期后不允许任何人请假，并且，要求各参加节目的局长必须正面回应百姓的提问和质疑。

据透露，第二期节目开播前夕，曾有官员因身体不适住院而两度要求请假，结果，都没有被允许。而且为了防止发生不测，节目组提前做好了充分的准备，节目开播当天，海口市120救护车、消防车、供电车、交警等全程驻守在直播间外，参加节目的官员还配备应急医药箱及医生随行。

5

电视问政如何避免 “考场”变“秀场”？

能否履行线上的承诺，能否真正将问题整改落实，切实有效地为老百姓解决关心的问题，这才是最重要的，电视问政必须避免“问而不究”的尴尬境地。

据介绍，打造《亮见》节目既是海口市依法治市、建设法治服务型政府的需要，也是海口市创新政风行风述职评议的一种新形式，更是海口深入整治庸懒散奢和“不干事、不担事”突出问题专项整治的背景下推出的一档“民考官”的节目，旨在通过问责倒逼机制，架起官员和百姓之间沟通的桥梁，治庸问责，奖优罚劣，提高干部素质和工作效率，营造风清气正、廉洁高效的发展环境。

矢弓表示，政府官员能够放下身段，走进百姓，倾听民意，这是很大的进步，从中可以看出政府转变职能、官员转变作风的决心，但能否履行线上的承诺，能否真正将问题整改落实，切实有效地为老百姓解决关心的问题，这才是最重要的，电视问政必须避免“问而不究”的尴尬境地。

黛虹同样表示：“官员能够在台上面对所有观众给出承诺是有担当的表现，然而如何去落实才是百姓们最关心的问题。”

海口将采取哪些措施避免“问而不究”呢？李湖表示，目前有党风政风监督室、效能办两个部门对节目中反映出来的问题进行专项监督，同时梳理在节目制作、前期确定的选题中，群众所反映的问题，并与相关部门进行沟通反馈，督促整改落实。适当的时候，还会在下一步的节目里进行阶段性反馈。对于百姓关心的热点、焦点问题，整改落实情况将列入职能部门年度绩效考核中，启动常态监督问责机制。

李以平认为，《亮见》节目既是官员履行职责的督查会，也是检查承诺的问责会，更是政府与民众沟通的交流会，2015年，海口将把《亮见》作为常态化的节目，对于上线的问题和记者暗访的内容，节目组将制定相关保密制度，对泄密人员进行问责，以确保节目的真实性；特邀评论嘉宾在节目播出前一天随机抽签产生，最大程度地减少“人情因素”对活动的干扰；坚持上线问题和问政单位由网络投票产生的做法，提前30天公布问政单位，提高公众参与的积极性；对节目中反映的问题，会采取跟踪督办限时办结的做法，限期整改落实，不按时落实的单位，将按有关规定严肃问责。

（本报海口1月14日讯）

3

电视问政两期所提问题 大多得到职能部门整改

日前，记者走访部分在热点难点问题征集期间市民所反映的问题，结果被告知其中大部分问题已经解决了。特约评论员矢弓也表示，自从担任两期《亮见》节目的特邀评论员后，身边很多人给他打电话，针对节目中所反映的问题，问及有关职能部门整改落实的情况，反馈良好。

符之冠介绍，《亮见》播出后，为严厉打击部分不法商贩在禽类屠宰环节中违法使用沥青、工业石蜡以及工业松香等除毛的违法行为，保证禽类产品质量安全，2014年12月19日凌晨，由海口市食品安全委员会办公室牵头，联合海口市食药监、公安、农业、商务等执法部门，在全市范围内开展了禽类宰杀市场专项行动。经检查，未发现使用沥

青、工业石蜡和工业松香等非法禁用物质加工脱毛现象。针对各个药品超市、药店私自售卖非处方药的情况，相关部门也开展了专项整治。

李运文表示，通过参加电视节目，确实发现了以前有所疏忽的问题，面对面交流这种方式很好，今后将进一步完善信访问访谈机制，切实解决关系百姓切身利益的问题。针对节目中反映的房产证问题、物业管理乱象等问题，住建局目前已进行了梳理，归类分析，并且深入调查走访，制定了整改计划和措施，明确责任处室、责任人，针对能及时处理的问题要求限时办理。

此外，海口市教育局、卫生局也分别作出回应。

海口市教育局局长厉春介绍，为缓解椰城百

记者走访部分在热点难点问题征集期间市民所反映的问题，被告知其中大部分问题已经解决。

子女就学压力，海口将进一步加快布局调整步伐，推进义务教育均衡发展；将暗访全市义务教育阶段学校学生课业负担情况，制定切实可行的减负措施；加强师德师风建设，建立和完善责任追究制度，杜绝有偿补课、违规乱收费等问题。

海口市卫生局也制定了整改计划，相关负责人介绍，将进一步推进城乡卫生服务均等化，强化岗位培训，加大城市卫生支持卫生院帮扶力度等提高农村医疗卫生水平；开展医务人员礼仪培训、着装规范检查、规范服务用语等；建立门诊病人叫号分诊系统、完善就诊一卡通等加强医德医风建设；降低医疗费用，建立高效的投诉处理机制，努力为百姓提供更好的服务。

4

为何推出《亮见》？ 让官员接地气让市民有个出气口

事实上，《亮见》策划前期组织者有着重重担忧和顾虑。海口市委常委、纪委书记李湖在接受记者采访时表示，他一开始在想：如果问题过于尖锐，会不会激化矛盾，甚至引发群体性上访事件？如果这样，不仅节目要办砸了，恐怕也不利于社会和谐稳定。

例如吉兴雅苑小区“8年办不下房产证”的问题，就曾有业主多次上访，且被列入海口市领导信访包案处理，但在《亮见》征集民众意见的时候，40多位业主再次强烈要求海口市住建部门作出回应。

“多年来，海口市在社会经济高速发展的同时，也遗留了很多矛盾和问题，老百姓不满意的地方很多，有些怨气还很重。那么，这样一档电视直播的公开述职评议节目，究竟合不合适？”李湖说，为打消顾虑，主办方用了差不多一年的时间进行

调研和筹备，并两次到武汉、南京、郑州和贵阳等地交流学习，在确定节目即将开播后，节目组对拟上节目的问题再次做了严格的筛选和把控，一方面，要保证反映真实情况，另一方面，要尽量选择带有共性或普遍性的问题，以便利用有限的节目时间，进行平等、有效的沟通，搭建平台，让民众倾诉，让官员倾听民意，释疑解惑。

经过反复斟酌，《亮见》终于如期上线。

在现场民主测评环节，现场观众举笑脸牌表示满意，哭脸代表不满意，最终，海口市政风行风监督员统计显示，海口市住建局获得130张笑脸及32张哭脸，海口市食药监局获得118张笑脸及32张哭脸，海口市教育局获得125张笑脸及5张哭脸，海口市卫生局获得101张笑脸及29张哭脸。

“生活中，许多老百姓对于政府部门的职能和运作机制并不是很清楚，对政策层面的信息缺

乏理解，因此，容易产生误解，或是滋生不满的情绪，《亮见》恰好提供了这样一个平台，让政府职能部门“一把手”当面述职，传递准确的信息，消除疑虑，同时了解民众最关切的问题，接地气。而老百姓也可以借此找到一个“出气口”，并在交流的过程中感受到政府职能部门的努力和诚意，给予更多理解和包容，有利于促进解决问题。”特约评论员黛虹表示，从现场的情况来看，沟通的效果还是令大多数人比较满意的。

对此，李湖也深有感触。李湖说，存在问题是客观现实，无法回避，但官员和百姓的出发点其实都是好的，政府希望能够在目前有限的条件下，将有限的资金、资源和精力更多地投入到老百姓最关心的地方，通过《亮见》节目，可以督促政府职能部门以更加开放、包容的心态，改进作风、集思广益，从而提高服务水平和效率。