



海口《亮见》开启媒体监督、纪委督办常态,截至目前,曝光问题涉事131人被问责

# 电视问政,动真格才能问“虚”做“实”

**A** “辣味”十足直面问题

“谁没解决问题,我们就解决谁的问题”

这是电视问政节目中播出的一个短片。2015年3月,海口市民周先生的车辆发生事故,按照证据保全流程,被拖到了交通事故停车场。9月周先生来取车时,却被告知要交近五千元的停车费。

如此高额的停车费让周先生大吃一惊,而据他了解,按照2012年开始实施的《中华人民共和国行政强制法》,这笔停车费应当由行政机关承担。可是停车场的工作人员却不以为然。于是,周先生花了差不多3个月的时间向物价、信访、交警等多个部门投诉,却被相互推诿、久拖未决。

“去了物价,物价就说,他们只是制定一个措施,具体事情不归他们管;去了信访,信访就说,他们把这个事要转到交警那边;交警这边去了之后,交警又说,这个事他们也管不了。”周先生说,当时,他觉得车也不值多少钱,都不想要了。

在电视问政节目现场,周先生的遭遇,让几乎全场的观众都举起了“不满意”的哭脸牌,这让台上被问的海口市交警支队支队长林鸿宇窘迫不已,随即道歉,并承诺节目后3天内将此事处理完毕。

当晚,曾在海口另一档广播电视台节目《椰城纠风热线》中反映被诈骗了90万元的

■ 本报记者 黄彩云 通讯员 黄灵灵



《亮见》直播现场市民满意度测评。

## 核心提示

2015年12月8日,《人民日报》在显著位置刊发文章:《海口“亮见”向不作为亮剑》;中央电视台新闻频道13点“新闻直播间”播出《亮见》的报道;新华社《瞭望》新闻周刊也于12月7日刊文《海口转作风进行时》,称赞干部作风转变使海口城市活力被激发,作风建设的小缺口,打开了海口经济社会发展的新局面。

《亮见》2015年共播出了4期,每期围绕“双创”惠民主题,聚焦民生,敢于动真碰硬,曝光了一批官员和党政机关工作人员不作为、慢作为、或推诿扯皮等问题,截至目前,曝光问题中涉事的131人被问责。

风起于青萍之末。一档普通的电视问政节目,缘何引起多家主流媒体的关注?并且,每一期节目播出后,《亮见》中曝光的案例,都会成为海口街头巷尾百姓热议的话题,关注度之高,让创办者始料不及。

特约评论员矢弓认为,《亮见》的推出,让海口市民代表和现场评论嘉宾能够通过一个平等公开的平台与官员对话,直面问题,了解政策及问题整改落实情况,开启了海口群众参政议政的良性互动之风尚。

**B** 缘何《亮见》成功?  
不流于形式,问了不白问,立即整改

四期“双创”惠民为主题的《亮见》全部播出后,其关注度之高让人始料未及。据统计,截至节目播出后的第二天,#亮见问政#话题微博已累计阅读总量2145余万次,网络直播报道总点击量58174人次,移动端客户端信息发布总数83条,总阅读量超228.6万人次,中央及省内主流媒体纷纷报道,海口街头巷尾沸议。

那么,究竟是什么让这档节目受到如此关注并好评如潮呢?节目主办方和评论嘉宾们认为,这主要得益于四个方面的原因:

首先,得益于海口市委主要领导的高度重视。据介绍,在参加第一期《亮见》节目直播后,省常委、海口市委书记孙新阳指示每次《亮见》直播市四套班子主要领导和相关党政班子成员都要参加,并要求各区各部门主要领导也要参加,要求主办方和被问政单位对被曝光的问题要立即整改、严肃问责,并做到举一反三。要求各级领导干部既要提高“双创”工作能力,又要不断提高媒体素养,主动向媒体通报情况,虚心听取媒体的意见,及时回应媒体和公众的关切,着力解决工作中存在的突出问题。

参与节目策划和协调的海口市效能办主任李以平说,市领导亲临现场,对被问政的各单位负责人是一种鞭策和压力,促使他们重视和及时解决问题,有利于推动下一步工作的实施,因为“群众百姓不仅爱看官员道歉,更爱办事顺”。

其次,《亮见》主题明确,并且举一反三,选择的都是群众反映强烈的热点民生问题,“从群众最不满意的角度着手,从群众反映集中的领域改起”。

为准确的把握好问政的度,海口市委常委、纪委书记李湖对拟上节目的问题都一一做严格的筛选和把控,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。

据悉,对于上线的问题和记者暗访的

内容,节目组制定了相关保密制度,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取产生,最大限度地减少“人情因素”对节目的干扰;坚持上线问题和问政单位由网络投票产生的做法,提前预告问政问题,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。

此外,《亮见》始终坚持“一把手”上线的原则,让政府职能部门负责人当面传递准确信息,消除疑虑,同时,这种转作风、接地气的做法,更易得到市民的理解和支持。

为防止参加节目的“一把手”临阵请假,海口市纪委在请示海口市委、市政府的同意后,曾向“上线”问政部门下达“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“一把手”必须正面回答百姓的提问和质疑。记得曾有一期,海口市卫生局局长因身体不适住院而两度要求请假,结果,都没有被允许。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内,参加节目的官员还配备了应急医药箱及医生随行。节目播出后,该局长的表现和带病上线的作为得到了大量市民的点赞好评。

《亮见》为老百姓提供了表达意见的机会,搭建起了市民与政府沟通的平台,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。”李以平认为,在这个平台上,百姓找到了释放口,也让政府官员更能意识到自己工作不到位的地方,这些“务实、透明、厚道”的问政,不仅问到了老百姓的心坎上,而且有利于促进政府部门的反思。而这种以作风建设为抓手,深入整治庸懒散奢和“不干事、不担事”等突出问题,促使政府转变职能、官员转变作风,切实有效地为百姓解决实际问题的做法,也正是《亮见》取得成效的启示。

**C** 电视问政是考场不是秀场  
把问题解决落实不能推诿搪塞

事实上,“电视问政”不能算新鲜事儿。早在2002年,郑州电视台的《周末面对面》就是一档类似于电视问政的节目。2005年,兰州市“一把手上电视”的节目被认为是全国电视问政节目的先行者之一。2011年,电视问政作为一种新的问政形式,已经相当流行。

由于这类节目内容真实、具体、贴近生活,形式上也能面对面与政府官员进行互动,有交锋、有火药味,老百姓爱看,通常都有很高的收视率。例如,武汉《电视问政》节目2012年的收视率是同时段热播电视剧的1~2倍,2014年是热播电视剧的3倍;2013年,在湖南卫视《爸爸去哪儿》热播的情况下,其收视率依然坚挺,观众没有被分流。

但老百姓爱看的不仅是“一把手”或相关负责人真正被问得面红耳赤、汗流浃背,更是通过这个与政府沟通、交流的平台,把“攒”了很久的问题解决掉、或者讲清楚。

但偏偏在这个平台上,也有官员推诿搪塞,虽然对答如流,却是没有诚意的表演式回答。

有相关人士指出,近年来,尽管政府部门能配合媒体的需要,参与到电视问政的节目中,也有很多地方确实能借助“电视问政”的平台解决问题,方便百姓。但也总有不尽如人意的地方,一方面,人们发现,有些被质问者已经学会了“打太极”,无论什么棘手的正面问题,他们总会以类似“重视解决”、“尽快处理”的借口和托词轻易化解;另一方面,被问官员在节目中承诺多,是否信守承诺、未守承诺该如何处罚,却没有任何规定。

还有一家门户网站曾做过调查显示:近七成受访者认为“电视问政”是“真人秀”,有些问题“问了也白问”。有媒体质疑,上场的官员不再脸红、冒汗了,多了“淡定”,而且回答也惊人的相似:“我感到揪心”、“我感到痛苦”、“我表示道歉”……让人感觉套话连篇,空话一堆,以致有专家直言这是新形式主义。

很显然,电视问政只是给发现问题以及提出解决问题的思路提供了平台,问题能不能解决落实,还必须回到现实生活中去考察。

**D** 落实整改开启“马上就办”新风气  
掀起问责风暴,131人被处理

应该说,海口百姓关注的不仅仅是《亮见》节目本身,节目过后的整改落实,以及问题涉及相关责任人的问责处理结果,也是街头巷尾热议的话题。

“电视直播问政,促使政府转变职能、干部转变作风,广大党员干部增强了紧迫感、责任感和使命感,越来越多机关干部能够从严从实、主动服务,为经济社会全面发展提供了有力保障。”孙新阳说。

据悉,《亮见》节目所有的选题线索均来自市民,记者调查几乎都是暗访。海口广播电视台台长王忠云说,这样做就是为了减少干扰,最大限度地还原事实真相。《亮见》直面问题不掩饰,不遮丑不护短,实实在在曝光问题,追踪问题是否整改,通过电视直播问政的倒逼机制,推动干部作风的持续转变。

例如,《亮见》曝光的王先生报案4个月久拖不立案的长流派出所所长被免职。节目播出后,秀英公安分局成立专案组,全力开展侦查,10天破案追赃;龙泉镇敬老院拖延两年迟迟不能完工,在节目曝光两天之后,老人终于得以入住敬老院;海甸溪四条市政道路拖延将近两年没有验收,在节目曝光后,很快就完成了项目验收;节目曝光的“问题公厕”播出后,海口市环卫部门连夜组织整改,3天内“问题公厕”全部整改到位。

诸如此类的案例还有很多,许多在节目中上线的职能部门,在直播结束的第一时间,当场召开部门协调会,针对节目曝光的问题立即寻找解决方案,安排相关的责任人马上办理落实。

另外,通过带有共性的个案,如天价停车场收费问题,不仅免收了车主的天价停车费,而且从此对采取证据保全措施扣押的事故车辆,不再向当事人收取保管费,让同类困扰市民的天价乱收费问题得到了很好的解决,受益者无不拍手称快。

李湖认为,《亮见》与其他电视问政节目最大的区别在于紧盯干部作风问题,“就是要把作风问题‘上纲上线’,脸要更

红、汗要出得更透,运用电视直播的不确定性倒逼部门‘一把手’对自己职责范围内的情况了如指掌,要不然上台就难看。没有在台上的干部也要出汗,反思所在部门有哪些问题会被老百姓投诉,及早梳理整改。

“尽管很多城市治理难题受限于多方面的客观原因,但一个部门如果没有好的作风,配再多的人、财、物,还是一盘散沙。通过干部作风的转变,是可以弥补城市基础硬件投入不足与老百姓期待的差距。”李湖强调,电视问政不是官员表演的舞台,而是官员与服务对象平等对话、向服务对象兑现承诺的平台。

现如今,《亮见》曝光问题涉及的责任人已有131人被严肃问责,落实整改问题,“马上就办”已成海口党政机关新风气。



《亮见》直播现场市民代表。  
(图片均由海口市纪委提供)

## 链接

《亮见》是海口市纪委监察局、联合海口广播电视台,以“三转”为契机,以作风建设为抓手,践行“三严三实”,探索新形势下全面从严治党、全面从严治政新途径,为营造竞相有为、主动作为的干事创业环境而量身打造的一档电视问政直播节目。

## E

### 群众监督 要建长效机制

不过,一片叫好声中,也有人担心,倘若没有领导的重视、曝光的问题没有得到及时有效处理,节目能否长久地进行下去?群众监督、参政议政如何建长效机制?

特约评论员矢弓认为,《亮见》只能是海口“双创”这个非常时期的非常办法。他说,海口的干部作风转变,仍需制度性措施,“不能每个问题都要媒体曝光、领导批示才解决,更不能依赖《亮见》,没有曝光的问题就晾在一边。常态化应是没有媒体的监督,老百姓照样能直接找到职能部门,把问题给解决了”。

特约评论员、法律专家廖晖则提到,从曝光问责的角度来说,电视问政对于官员来说确是一场大考。然而,“无为”、“不为”之官被问责,并不是群众唯一的期望。普通老百姓的内心更希望政府官员能够尽职尽责,为民办实事好事;都希望干部们遵纪守法,不辜负党和群众厚望。从这一层面看,问责只是一种手段,群众需要更多合理参政议政的渠道,建立权力监督的长效机制,让一切在规则和制度下运行,让民怨有所疏导,合理诉求可以及时满足。

李湖表示,政府转变职能、干部转变作风,只有开始没有结束,海口将努力把《亮见》打造成为“三严三实”专题教育的特色载体、治庸问责的平台、党委政府和百姓之间平等对话以及城市公共治理服务的平台,开启媒体监督、纪委督办的新常态,为建设海南首善之城,打赢双创攻坚战聚集正能量,“作风建设永远在路上”。

(本报海口1月27日讯)