“各位听众、各位观众、各位网友，大家好，您现在正在收听收看的是‘市民对话一把手’系列直播访谈节目。”直播现场一边是主持人、市政务服务管理局、市市场监管局、市商务局的“一把手”，另一边是网络连接起来的网友们，通过视频拍摄、网友提问、现场解答，聚焦简政放权，“现在已经进入指尖上的时代了，市民用手机可以办理业务吗？”“要实现‘一次不用跑’和‘最多跑一次’”“争取以后企业办事像网购一样方便”……这是1月14日，北京推出的第三场2019年“市民对话一把手”的场景。

近年来，从电视问政到网络问政，各地创新的问政形式层出不穷，回应民众关切、推动相关问题解决、促进干部工作作风转变，受到了社会关注和民众欢迎。

一屏一民意　一指一考题
创新问政形式　架起沟通桥梁

叶晓楠　张　萌　刘珈希

问政新形式不断涌现

今年1月12日至18日，北京市的“市民对话一把手”播出，节目以“更加奋发有为地推动首都高质量发展”为主题，邀请了25位委办局和区政府的“一把手”走进直播间。

据该节目组向本报介绍，这个节目已经有十几年的历史，从2016年起首次尝试电视台、电台、网络电视台、网站、客户端等全媒体融合制作播出的模式。今年，节目组首次录制了抖音短视频，市文物局反馈：“‘市民对话一把手’这个老品牌需要新形式的推广，抖音短视频是一次很不错的尝试，让文物进入人民的生活。”海淀区回复：“中关村需要媒体的宣传和推广，短视频是个好形式。”多种问政形式，不仅让更多市民能够听到、看到，而且也扩展了互动交流的渠道。

对于这个节目，有网友评价：“节目接地气，网友与‘一把手’直接对话，不但直指问题关键，还给出解决办法，‘一把手’当场给出回复，这样的沟通太给力了。”有网友留言称赞：“这种直播好，更直观了解北京两会了，让两会越来越接近百姓的心声了。”

不同于传统的交流方式，电视问政以播放视频谈问题、公众发问、行政机关立即回答的方式，对政府的工作进行满意程度评价。在节目现场，一切都是未知数，对问题的了解程度、对政策法规的把握程度、对社会治理的对策思路，都会直观反映在屏幕上。

除了北京，湖北武汉、山东济南、湖南长沙、湖北襄阳、江西九江、广东肇庆……几年来，全国多城市开展电视问政活动，许多节目现场火药味十足，披露的现象和犀利的提问常常让在场的领导干部面红耳赤。

2018年12月26日至28日，武汉接连举办了三场问政活动，有区长来也有区委书记来，考问的是发展环境、城市治理和基层作风问题，通过集中曝光企业群众反映强烈的突出问题和发展中的短板弱项，持续正风肃纪，促进担当履责，进一步提升城市治理水平，优化营商环境。

近年来，各地市民问政活动不断增加，除电视问政外，还有网络平台问政、广播问政、现场座谈问政、问政APP等多种创新形式，使市民与政府的沟通更加便捷。

浙江温州市、四川泸州市、山东济宁市、广东东莞市等多地建有市民网络问政平台，老百姓可以通过网上留言，提出意见建议。济宁市民丁丁说：“在网站上留的言，过了两三天政府有关部门就回复了我的问题，有这样的平台真的很方便！”

2018年6月14日，长沙市“市民问政直通车”平台正式开通，同时掌上长沙APP“问政”频道也上线，该频道“市民留言板”24小时对网友开放，接受网友提问、建议、投诉，网友留言将纳入长沙市12345市民服务热线的工单办理流程。今年的长沙市“市民问政直通车”首次开进长沙市两会现场，人大代表、政协委员就市民关心的问题进行交流。

1月14日，衢州市问政节目“请人民阅卷”第七期通过电视、广播和无线衢州APP同步播出。无线衢州APP是衢州推出的一款综合性客户端，通过这款软件，市民们不仅可以收看问政节目、给政府留言，还可以通过客户端进行爆料，每个用户都成为客户端内容的生产者。

2018年7月5日，银川市民大厅开展第一期“开门问需 你问我帮”开放式问政会，银川市政务服务中心请来办事市民共聚一堂，讲述他们在市民大厅办一件事，跑了多少个窗口、需要排多久队，聊聊不快、吐吐槽。

倾听网上民声、重视网上民情，做好网上群众工作。今年1月，江西省“五型”政府建设领导小组办公室与江西日报社中国江西网“问政江西”栏目联合，携手打造省“五型”政府建设扩大社会参与加强社会监督平台，推进忠诚型创新型担当型服务型过硬型的“五型”政府建设，这是“政府+媒体”的珠联璧合。

微博上，惠州市惠城区委宣传部专门开设话题“微问政-市民连线”，市民可以通过微博留言参与活动，了解身边的大事小情。截至2019年1月24日，此话题阅读量达到19.8万。

通过多种形式的问政活动，人们看到不少官员脸红了、出汗了，回应民生问题也更为坦诚。

1月12日，江苏省太仓市政务服务中心工作人员向市民发放并宣传《美好“政”发生》政策读本。　**计海新**摄（人民视觉）

问政效果“回头看”

2018年，作为浙江省义乌市网上政务服务系统的“义网通办”正式上线，市民办事真正实现“一次不用跑”。　**龚献明**摄（人民视觉）

没有剧本，不设剧情，有交流也有“交锋”，市民的“畅所欲言”一直延续到“屏幕”上。那么，如何知道市民提到的问题有没有解决？“旧病”有没有“复发”？近年来，一些地方问政活动更加强调“回头看”，对于曝光的问题及时跟进后续情况。

此前，在吉林省长春市“电视问政”节目曝光高新区环境问题的第二天，垃圾清运工作就已经开始：3个昼夜之后，成缘路周边垃圾被清理完毕；很快，位于超强西街和成缘路交会处占地4万平方米的大型建筑垃圾中转站投入使用；后来，高新区还出台了建筑垃圾管理实施办法。在节目中对负责人实行三连问的市民刘锦辉看到这样的场景，也露出了满意的笑容。

济南市槐荫区南辛庄小学的问题，在2018年12月2日第五次登上了电视问政。南辛庄片区旧城改造项目启动时，居民们获得的承诺是学校3年建成，可居民们等了7年多也没等来新学校。问题不解决，问政便持续关注，在第五次曝光之后，南辛庄小学的建成时间终于有了确切的答案。

除了电视台节目组自身跟进之外，政府也坚持“民有所呼、我有所应”的理念，不推脱扯皮、不搪塞百姓，对市民在节目中提到的问题及时反馈。

湖北仙桃2018年12月20日举行全媒体电视问政直播，在现场播出的暗访组拍摄短片里，汉江电捕鱼屡禁不止；有的通村公路宽度、厚度、强度都不符合要求，却依然通过了验收甚至还领到了补贴；有的民办幼儿园乱收费……而现场领导干部大谈空话套话。面对这样的态度，仙桃市委书记手写一张小纸条，要求主持人现场宣读：“回答的局长，不要搞大话、空话、套话，离题万里，令人生气”。

除了电视台、政府的渠道之外，节目在播出后产生的舆论效果也能带来更广泛的监督，市民可以通过电视新闻、政府网站、市民热线、微信公众号、微博客户端等多种方式高效便捷地反馈情况。

社会各界反响好

“电视问政是国家治理能力现代化建设中的一项新生事物，它开辟了由上级机关为主体的行政问责之外的公众问责场域，其积极作用值得肯定。”中国社会科学院社会学研究所社会发展室主任李炜对本报这样分析。

2018年，由北京市人民政府办公厅和北京市政协提案委员会联合主办的“市民对话一把手·提案办理面对面”直播特别节目引发很大的社会反响，收获了各界好评，其中，更多的点赞来自网友：“这样的节目越多越好，清除沉疴，增强公信力，生活有了奔头，心情会慢慢舒畅！”“现在建言越来越方便，可以让政府看到百姓真正的需求，真正看到了希望。”

面对网友的评价，委员们对直播提案办理协商过程津津乐道的同时，也感受到了压力，“这种压力使得我们政协委员必须不断提高履职能力和建言质量，建议有没有提在点子上，建言有没有讲在关键处，通过全媒体直播都会如实地呈现。”

“市民对话一把手”作为一档问政节目，架起了政府和市民之间沟通的桥梁。北京电视台新闻节目中心新闻编辑部《北京新闻》主编李光军告诉本报：“我参与这个节目后发现，市民其实非常需要这种沟通节目，每年的网络征集阶段可以收到几十万的市民留言，其中很多都是老大难问题。市民有生活诉求、政府同样有工作难点，大家都坦诚沟通就能实现互相理解。在节目中，我们发现‘一把手’并没有推诿或者避重就轻，而是直面很多百姓生活的痛点、难点，并给出解决的办法，或者直言为什么现在解决有困难，这种面对面的沟通再通过全媒体传播起到了扩音器作用，可以普遍地答疑解惑。”

上海财经大学法治与发展研究中心主任麻国安认为，电视问政只是手段，关键还在于问政之后能不能解决好公众当面提出的问题，这是检验电视问政效果的试金石。麻国安建议，要建立健全与法律条文相配套的实施细则和管理制度规定，制定与电视问政相配套的政策措施。

专家表示，电视问政以及其他各种形式的问政，在社会上产生了很大影响力，提升了民众对党和政府的信任与拥护，在凝共识、聚人心、创大业方面发挥了非常好的舆论引导作用，也让服务型政府建设向前大步迈进。

“问”出加速度　“听”出获得感

叶晓楠

近年来，全国多省市的电视问政节目陆续开播，成为许多城市电视台的看点，深受民众青睐。除了电视问政之外，更有网络问政、APP问政等多种创新的问政形式不断推出，问政力度也不断加大，从过去的留言信箱，到网络论坛留言，从领导与网民在线交流，再到官方APP、微信公众号上的实时互动，民众表达诉求、参与社会管理的渠道越来越畅通，这不仅在很大程度上推动了政务公开，有效搭建起了政府与百姓沟通的桥梁，也使政府决策多了智囊团。

为什么各地的问政节目纷纷受到欢迎，问政形式还不断创新优化？其原因就在于问政于民方知得失，问需于民方知冷暖，问计于民方知虚实。通过问政，能畅通渠道，更多地了解民众在想什么、盼什么、急需解决什么。只有始终把人民利益摆在至高无上的地位，真诚倾听民众呼声，真实反映民众愿望，把人民满意作为标准，改革才能落在实处，才能经得起民众检验，改革发展成果才能更多更公平地惠及全体人民，朝着实现全体人民共同富裕不断迈进。

动真碰硬的问政有利于增进社会和谐，加快各地政府转作风的步伐。从多地的问政实践来看，有的会播放记者的采访（或暗访）的视频，也有的问政代表会就视频反映的以及日常调研中发现的教育、医疗、市政等各方面问题，向相关领导面对面质疑问询，不少问题都尖锐而苛刻。问政也通常不止于问，民意从“听”落实到“办”，多地都在强化跟踪问效，有的在APP上设置满意度评价功能，网友就相关部门对问题的回复、处理意见，可进行评分；也有的对于问政节目中暴露出来的问题及时整改，并有后续的跟进和报道，将整改成效及时公布出来，反馈给大众。你有来言，我有去语，问政把问题放到聚光灯下“炙烤”，把缺点拿到放大镜下审视，推动了诸多“疑难杂症”的有效解决。更有一些没有被问政的部门表示，将主动查找问题积极整改，这对政府深化“放管服”改革、建立长效机制会是有益的促进。

广泛的问政还有利于更好地科学决策、民主决策。“操千曲而后晓声，观千剑而后识器”。各种形式的问政，通过信息化手段收集民意，集思广益，发挥民智，可以为政府的科学决策打造民间智囊库。当“政府配餐”和“民众点菜”更有效地结合起来时，能进一步提高民众对民生实事工作的参与度、知晓度和满意度，不断提升政府科学决策、民主决策、依法决策水平。只有政府知道民众所思所想，服务型政府的建设才能更进一步。

如果说问政是一面镜子，那么在镜子后边的，就是万千民众注视的目光。

悠悠万事，民生为先。积极开展问政，广泛开展自我审视的背后，是以人民为中心发展思想的深入实施，是刀刃向内深化政府自身改革的切实行动，而问政节目在社会上产生广泛的影响力，有助于加速政务服务升级，进一步推动转作风、提效能、抓落实，不断提升公共服务的满意度。