



不回应 乱回应 模式化回应

官方回应社会关切：问题及建议

吕艳滨

【摘要】通过2014年部分新闻热点事件的政府回应情况可以发现，不少政府机关越来越重视积极主动地回应社会关切，回应质量有明显提升，回应效果也逐步向好。但仍有不少政府部门存在回应滞后、对热点问题不回应、回应避重就轻、回应缺乏说服力等问题，影响公开效果，难以消除公众质疑。为此，各级政府机关应养成主动发声的习惯，建立舆情观测与回应社会关切之间的联动机制，找准社会关切点，有针对性地进行回应。

【关键词】政府信息公开 回应 社会关切 **【中图分类号】**D902 **【文献标识码】**A

及时回应公众关切，有助于消除公众误解或质疑，提升政府形象和公信力，也是新形势下做好信息公开工作，掌握舆论主导权和话语权，维护社会稳定的重要举措。近年来，国务院高度重视政府部门回应社会关切的问题。2014年，中国社科院法学研究所课题组对56家国务院部门、31家省级政府和5家计划单列市政府回应社会关切的情况进行了调研。结果显示，政府机关普遍重视积极主动回应社会关切，有不少亮点，但也还存在一定的薄弱环节，需要在今后改进。

回应社会关切问题的亮点

一是回应意识不断增强。作为公众最为关注的信息，热点信息的回应率很大程度上反映了政府信息公开的回应程度。调研发现，被评估对象对热点新闻的回应率较高，回应意识在不断增强。个案观测也显示，2014年不少政府部门面对热点问题能够主动、及时地作出回应。例如，财政部2014年12月12日宣布上调燃油税后，舆论反响强烈，对此，财政部、国家税务总局相关负责人于13日就作出回应，表示提税是为了治污，虽然回应效果还不够理想，但也起到一定的舆论引导作用。

二是回应速度较快。对于热点信息，公众不仅想要

知道是什么、为什么、怎么样，更急于第一时间掌握信息，因此对于热点信息的回应必须做到及时迅速，否则，意义将大打折扣。调研发现，被评估对象对于热点新闻的回应都非常迅速，回应及时，主动性也在增强，不少回应都是行政机关主动作出，有的甚至当天就有回应。如，2014年9月10日，网传黑龙江依兰县一教师向学生索礼并辱骂学生，依兰县教育局仅一天就完成了调查，于9月12日向社会发布通报，公布调查结果。

三是回应形式多样。基于对不同类型事件的回应，政府也采用了越来越多样的方式与公众沟通。评估发现，行政机关进行回应的方式不局限于单纯接受新闻媒体采访，而是采用官方微博、发布通报、门户网站、召开专门新闻发布会等多种形式进行回应。国务院的一些部门回应有关重大政策性问题时，往往通过新闻发布会的形式。例如人力资源和社会保障部回应关于延迟退休、养老金改革等一系列社会保障问题时，采取了新闻发布会的形式。此方式能够与新闻媒体实时沟通，回应正式，且可以一次性全方位解答各方的不同问题。

回应热点的水平还有待提升

虽然不少政府机关日益重视对于热点事件和百姓关

切的回应，主动性和及时性都有所增强，但“回应模式化”、“回应缺乏实质内容”现象较为普遍，一些回应不仅没有达到期望的正面效果，反而引发了更多的质疑与不信任。

第一，回应模式化，“将展开调查”成万能回复。回应的实质在于内容而非形式，回应迅速、回应形式新颖不等于回应效果好，好的回应应该是抱着真诚负责的态度，对公众关心的问题进行明确的答复与合理的解释，从而获取公众的信任而不是引发公众的质疑，但现实中回应流于形式的情况并不少见。在截取的热点信息中，有26条信息虽得到回应，但有头无尾，不了了之。比如，2014年6月网友曝光辽宁本溪高中高考体育违规加分，多家媒体对此进行报道。辽宁省公安厅对此回应将进行调查，然而截至2014年12月30日，辽宁省仍未公布调查结果。

此外，还有个别政府机关以“不太清楚”、“不好回答”或者电话无人接听躲避记者追问。如，2014年1月底，某报记者咨询7省份（安徽、山西、天津、浙江、山东、甘肃、西藏）未公布社会抚养费总额的情况，7省份计生委、财政厅要么电话无人接听，要么回应“不知情需请示领导”便再无下文。

第二，回应或抓不住重点，或避谈核心问题。政府回应的目的在于将公众的疑惑消除，给出明确清晰的答案，但有的政府部门对社会关切的回应流于形式，看似说了不少内容，实际却顾左右而言他，对公众最关注的核心问题往往并未给出令人信服的答复。比如，2014年针对公众对高速公路收费问题的质疑，交通运输部随后通过交通部门门户网站发了一篇题为《中国特色的收费公路政策功不可没》的文章，试图解释高速公路收费的意义，但因没抓住公众关心的重点，回应效果事与愿违，引发了更大的质疑。

第三，回复敷衍，说服力差，态度有待完善。对公众关注的热点回应，态度认真和解释详细是基本要求。现实中，有些政府机关虽然作了回应，但由于回应过于简单，说服力差，疑点重重，跟没回应没有什么区别。比如，2014年5月，安徽安庆多名老人自杀，公众质疑这与殡葬改革很大关系。5月底，安徽省民政局工作人员回应称老人自杀与殡葬改革无关，将继续推进。此事

事关重大，关系到百姓生命，但安徽省民政部门的回应却只有寥寥数语，既没有详细的内容佐证，也没有对自杀老人表现出应有的人文关怀与尊重，回应说服力不高。

完善回应社会关切的对策与建议

首先，要养成主动发声的习惯，使政府形象更加开明和开放。应在做好政府网站公开信息的同时，积极主动地利用新闻发布会、微博、微信等对外发声，把握舆论主动权。特别是要改变得过且过的心态，避免为了躲过一时的舆情关注而随意许诺，有头无尾。凡是需要经过进一步调查核实再对外回应的，应在承诺的时间内尽早发布调查核实结果，取信于民。

其次，建立舆情观测与回应社会关切之间的联动机制。将舆情风险作为重大决策或者重大事件的风险评估要素，主动研判可能产生的舆情、杂音，将发布前的舆情风险预判与发布后的主动回应紧密结合，在主动公开信息时有针对性地进行政策解读、事件解释，掌握回应的主动权。再次，找准社会关切点，有针对性地进行回应。对于通过舆情所反映的公众关切的问题，要科学全面地研判，精确地分析公众关切的核心问题，挖掘舆情表象后隐藏的根本性问题。在此基础上，围绕公众关切的核心，说理由、讲道理，不回避问题、不怕出丑，防止出现找不准问题症结就乱回应的现象。最后，政府信息公开工作应当与法治政府建设同步推进。政府信息公开工作尤其是回应社会关切的工作不是孤立的，其与各级政府的法治政府建设紧密相连。一些地方、部门在回应社会关切时避重就轻，更多的是因为依法行政还不到位，权力的运行还很难符合依法行政的要求。因此，回应社会关切必须与法治政府建设同步发展，权力运行规范了，各级政府机关回应社会关切的底气和勇气才会更足。 人民论坛

（作者为中国社会科学院法学研究所研究员）

注：本报告为中国社会科学院法学研究所法治指数创新工程项目成果。

【参考文献】

- ①多丽斯·A·格拉伯：《沟通的力量——公共组织信息管理》，张熹珂译，复旦大学出版社，2007年版。
- ②姜明安主编：《行政法论丛》第11卷，法律出版社，2008年版。
- ③俞可平主编：《治理与善治》，社会科学文献出版社，2009年版。

责编/徐艳红 美编/于珊