

要秉持公开透明、相信群众、勇于担当的理念，还必须  
 深谙信息化时代信息传播的规律、新闻宣传的技巧

## 让及时回应群众期盼成为常态

——解读国务院办公厅《关于在政务公开工作中进一步做好政务舆情回应的通知》

■ 中国社会科学院法学研究所研究员 田 禾

近年来，国务院高度重视政府部门回应社会关切的问题，《国务院办公厅关于进一步加强政府信息公开回应社会关切提升政府公信力的意见》（国办发〔2013〕100号）明确提出，对涉及政务活动的重要舆情和公众关注的社会热点问题，要积极予以回应，及时通过政府网站发布权威信息，讲清事实真相、有关政策措施以及处理结果等。2016年中办国办印发《关于全面推进政务公开工作的意见》进一步提出，要按程序及时发布权威信息，讲清事实真相、政策措施以及处置结果等，认真回应关切。近日发布的《国务院办公厅关于在政务公开工作中进一步做好政务舆情回应的通知》（国办发〔2016〕61号）对做好回应关切提出了更加具体的要求。

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。对公众舆论予以及时、准确的回应，这已经成为现代政府治理实现善治的重要手段之一。回应（responsiveness）就是要求公共管理人员和管理机构必须对公民的要求作出及时的和负责的反应，并定期地、主动地向公民征询意见、解释政策和回答问题，回应性

越大，善治的程度也就越高。“对于普通市民而言，关键问题在于他们与政府官员的交往或交涉能够得到回应，以及这些回应是否满足了他们的要求”。美国著名行政学者格罗弗·斯塔林在其《公共部门管理》一书中曾指出，“回应是责任型政府的一种体现，公共管理责任的基本理念之一就是回应。回应意味着政府对公众接纳政策和公众提出诉求要做出及时的反应，并采取积极措施来解决问题。政府必须快速地了解公众的需求，不仅包括回应公众事前表达需求，更应该洞悉先机，以前瞻性地解决问题”。因此，李克强总理在2月17日的国务院常务会议上强调，“‘现代政府’，一个很重要的标志，就是要及时回应人民群众的期盼和关切。”

### 不可轻视的问题

之所以对回应关切如此重视、不断提出更高的要求，是与各级政府机关面对社会普遍关切的事项时，不回应、不及时回应、回应质量不高等，导致引发公众质疑、影响干群关系、损耗政府公信力有着密切的关系。

首先，有的政府机关对社会热点关注不够，甚至视而不见听而不闻。有的政府机关对于社会热点、虚假不实信息采取鸵鸟心

理，不主动回应和澄清，以至于错过最佳回应时间，不能在第一时间满足公众获取权威信息的需求，让谣言走在了权威信息的前面。2008年的瓮安事件是最典型的反面教材。

其次，政府回应一度存在模式化的倾向，“将展开调查”成万能回复。比如，2014年6月网友曝光辽宁本溪高中高考体育违规加分，随后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。再比如，2014年5月，山西运城因征地引发冲突致伤60人，媒体报道当天运城市政府称将展开调查，但直至2015年1月25日，通过百度搜索“运城征地冲突调查结果”也未能找到相关内容。而且“不清楚”“不知道”“将尽快了解情况”成为其新闻发布会的回应关键词。这样的回应态度和回应情况不仅没有及时解答公众的疑问，反而引发了更大的质疑和猜测。

再次，回应或抓不住重点，或避谈核心问题的现象不容忽视。有的政府部门对社会关切的回应满足于形式，看似说了不少内容，实际却顾左右而言他，像是与公众“打太极”。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自身门户网站公开了一篇题为《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。

**另外，回应过于草率，适得其反。**有的政府机关面对舆情系统反映出来的热点问题，虽然能够及时出面回应，但由于事件真相尚未调查清楚，就擅自发表观点，结果导致回应效果极不理想。比如，2015年曾有媒体曝光“网曝黑龙江雪乡土炕标间‘天价’3200元/天”，当地回应称“网曝现象不太可能，已介入调查”。很显然，在尚未进行实质性调查的情况下，当地部门就做了结论性回应，很不严谨。

### 要求具体 不容怠政

正是在这样的背景下，《国务院办公厅关于在政务公开工作中进一步做好政务舆情回应的通知》专门对如何回应政务舆情做了明确的要求，以切实形成公开、解读、回应为一体的立体性政务公开体系。通知进一步明确了政务舆情回应责任，以避免发生反应迟缓、被动应对现象。而且，对涉及多个部门的政务舆情，相关部门按照职责分工做好回应工作，部门之间应加强沟通协商，确保回应的信息准确一致。通知明确了需重点回应的政务舆情，如对政府及其部门重大政策措施存在误解误读的、涉及公众切身利益且产生较大影响的、涉及民生领域严重冲击社会道德底线的、涉及突发事件处置和自然灾害应对的、上级政府要求下级政府主动回应的政务舆情等。此外，通知还要求提高政务舆情回应实效。**对涉及特别重大、重大突发事件的政务舆情，要快速反应、及时发声，最迟应在24小时内举行新闻发布会，对其他政务舆情应在48**

**小时内予以回应，并根据工作进展情况，持续发布权威信息。**特别是，通知还提出，对监测发现的政务舆情，要区别不同情况，分类处理，并通过发布权威信息、召开新闻发布会或吹风会、接受媒体采访等方式进行回应，还要充分利用新兴媒体平等交流、互动传播的特点和政府网站的互动功能，提升回应信息的到达率。这无疑是针对近年来政务舆情回应滞后、回应质量不佳、效果不理想等提出的具体举措，标准较为明确、操作性也较强。

### 学会通过网络走群众路线

今后，要做好舆情回应还需要注意以下几方面事项。**第一**，提升对舆情热点的研判能力。目前，利用技术手段，可以及时掌握舆情热点，但更为关键的是做好舆情研判，较为准确地分析舆情热点产生的原因、背后可能的影响因素、未来的发展趋势等，这是确定某一舆情热点是否属于政务舆情以及是否应当回应的前提。**第二**，要把握回应的时机。及时回应是一个很笼统的提法，究竟是几小时内回应，还是一天内回应，是第一时间就表明政府机关已经关注到某项事件，还是第一时间就直接表明政府的态度，要结合所需回应的热点舆情的性质、政府机关掌握真实情况的能力等综合研判。**第三**，要把握好回应的方式。是政府机关自我回应好，还是借助第三方人士、机构回应好，同样需要视情况而定，有的事件政府机关必须第一时间站出来回应，但有的事件借助其他机构和专家发声也许效果更好。因此，新时期做好政务舆情回应绝不仅仅是简单地公开发声、发布信息那么简单，不但要秉持公开透明、相

信群众、勇于担责的理念，还必须深谙信息化时代信息传播的规律、新闻宣传的技巧，把握好该不该回应、回应什么、如何回应等关键点，才能让政务舆情回应发挥应有的作用。

此外，还需要注意的是，回应的关键对象是公众的关切。事实上，公众的关切不仅仅反映在网络舆情上，而是发生在其身边的种种事项。人民群众对一些事情的期盼与关切，不仅仅表现为通过网络对某些事件和问题形成关注和热议，还有可能在政府与公众的互动中表现为具体的诉求，甚至可能更多是因群众身边的事情引发的，而这些往往会表现为政府与群众间的网上互动。因此，在推进“互联网+”的时代，做好政府门户网站的政民互动，及时了解群众困难、诉求、意见建议，是做好管理工作、服务人民群众的重要方面。**政府门户网站是政府信息公开的第一平台，也是行政机关联系人民群众的重要渠道。**人民群众是政府网站直接服务的对象，网站互动是政民沟通、为民服务、解决大量与群众日常密切相关的热点问题和难点问题的重要渠道，也是了解公众诉求、回应社会关切的重要渠道。为此，2016年4月19日，习近平总书记在网络安全和信息化工作座谈会上发表重要讲话指出，各级党政机关和领导干部要学会通过网络走群众路线，经常上网看看，了解群众所思所愿，收集好想法好建议，积极回应网民关切、解疑释惑，让互联网成为了解群众、贴近群众、为群众排忧解难的新途径，成为发扬人民民主、接受人民监督的新渠道。所以，做好回应关切工作既要关注网络舆情，还要关注人民群众身边的小事。**紫光阁**