

青岛日报以“直通12345”、曝光台、“我爱青岛·我有建议·我要说话”特刊、“倾听与商量”、民生在线、新闻内参为主的“1+6+N”新闻矩阵已然成型，一个“市民有所呼、媒体有所应、部门有所改、整改有所思”的常态化舆论监督体系日臻完善——

千余篇监督报道，推动“城市之变”

□青岛日报/观海新闻记者 邱正

笔墨随时代。舆论监督更应切中时代脉搏，为城市发展中的痼疾开出良方。

2022年刚刚过去，春天在望。过去的一年，本报围绕青岛市委政府的中心工作，在市委宣传部的领导下，聚焦城市更新和城市建设、营商环境、百姓办事难、社会治理等领域，舆论监督继续发力，全情出击。40多个版面百余篇纸端报道、1500余篇网端报道相继推出，以曝促改，以督提效。建设性、高质量的舆论监督有力有效倒逼作风转变，成为青岛市创建全国文明城市典范城市等重点工作的有力抓手。

激浊扬清，针砭时弊，声成金石，字挟风霜。过去的一年，秉承找准病根、标本兼治、制度创新、持续推动的治理逻辑，坚持准确监督、依法监督、建设性监督，青岛的舆论监督不断深挖、持续推进，寻求各种城市治理“疑难杂症”的终极解决之道。

敢于亮剑，善于亮剑；全媒体方略，合力出击。过去的一年，为舆论监督探索提人气的传播路径，创新接地气的传播语境，以“直通12345”、曝光台、“我爱青岛·我有建议·我要说话”（以下简称“三我”）特刊、“倾听与商量”、民生在线、新闻内参为主的“1+6+N”新闻矩阵已然成型，一个“市民有所呼、媒体有所应、部门有所改、整改有所思”的常态化舆论监督体系日臻完善。

以曝促改 为创城保驾护航

曝光不是目的，促进整改才是方向；监督仅为手段，提质增效方成终章。

2022年，紧跟市委市政府中心工作的步调，本报舆论监督栏目聚焦城市更新和城市建设中各类难点、热点、堵点问题，尤其是创建全国文明城市过程中的“老大难”问题，推出了一系列监督报道。报道刊发后，各部门、各区市积极回应、迅速整改，有效推动了城市建设的提档升级、改善了机关干部的工作作风、解决了群众的“急难愁盼”。

创建全国文明城市，关乎城市形象，关乎市民幸福。2022年，本报舆论监督再次亮剑，为创城保驾护航。从6月到9月底，聚焦城市发展和城市治理中的各类痼疾持续发力，尤其围绕违法建设安全隐患、圈地毁绿扰民、公共设施损坏、过城河道污染等困扰市民生活已久的“老大难”问题，一追到底，闭环解决，以曝促改，以督提效。

小区各类乱象不仅让百姓诟病，更影响城市文明形象。2022年7月22日，本报5版刊发《居民很糟心，管理待提升》一文，报道了平度市紫云盛苑小区、崂山区松竹新苑小区、市南区银川美居小区中各种乱象问题。随后，相关区市迅速行动，制定整改措施。平度市加大了紫云盛苑小区现场巡查力度，并增设了充电桩。崂山区排查整理了松竹新苑小区内的线缆，清理了楼道广告。市南区也派出工作人员清除了银川美居小区的乱堆杂物，恢复了楼道畅通。

公园的卫生环境和基础设施直接关系到城市文明指数和百姓的幸福指数。2022年8月26日，本报6版刊发《休闲公园：缺管少爱 美丽“打折”》一文，曝光了李沧区水上公园、平度市围山河公园、市南区江西路游园环境脏乱、设施损坏等问题。报道刊发后，相关区市马上清理公园卫生、修复相关设施，为市民恢复整洁、舒心的游园环境。

无论是卫生死角，还是河道污染；无论是居民小区的琐事，还是城市建设的大计，凡是与创建全国文明城市相关的领域，日报的舆论监督都全面对照创城考核标准深入研判，现场调研，以曝促改，以督提效。而这一切，无疑得益于“媒体监督—部门（区市）整改—媒体回访”舆论监督闭环机制的不断完善。2022年，通过40多个版面百余篇纸端报道、1500余篇网端报道，“扫描”城市治理中的短板，推进城市文明形象的全新亮相，高效舆论监督闭环机制正在成为城市高质量整改的推进器。

完善的监督机制同样催生了整改“加速度”。在创城监督报道期间，区市的反馈整改明显提速，许多区市、部门以“闻过则喜、闻风而动、事不过夜”的作风立即整改。西海岸新区黄河路农产品批发市场清洁干净、城阳区奥园附近人行道恢复平整、胶州市水寨农贸市场卫生死角清理干净、即墨区和平广场健身器材焕然一新、莱西市威海西路道路标线重新施划、市北区长沙路台柳路公交站顶棚修复如初……一批百姓关心的问题得到了快速、有效解决。2022年，仅在观海新闻客户端的“您爱的城市 这里有变化”栏目中，就刊发了500余个曝光点位的记者回访，督促问题整改，确保问题不反弹。

找准“病因” 持续跟进整改

正如改革驶入深水区，经过四年的励精图治，舆论监督也进入到啃“硬骨头”的攻坚阶段。

实践证明，通过监督，有些问题可以“药到病除”，有些问题却并非一蹴而就，尤其是涉及政策调整、部门联动、职能壁垒等问题，需要科学规划，系统实施，持续督查。因此，不图一时之快，而是致力于找到病根、标本兼治；不仅一事一办，更是探索制度创新、机制升级，是2022年本报舆论监督的治理逻辑。

2022年8月3日起，本报推出了《舆论监督·回头看》栏目，针对地锁圈占车位、小广告泛滥、消防通道堵塞、散装水乱象等市民吐槽的“硬骨头”展开深度回访，就整改效果和督办机制深入调查，努力推动形成城市建设和城市管理的长效机制，全面提升群众的满意度和幸福感。

公共空间被地锁、地锁、杂物圈占沦为“私用”，一直备受诟病。2022年8月3日，本报推出了《圈占公共车位频繁回潮》报道，对地锁、杂物圈占公共车位整治后回潮严重，长期治理效果不理想问题进行深度调查。记者就如何长效治理该处地锁、杂物圈占公共车位问题，与当地居民、各辖区、市公安局交警支队、市综合行政执法支队等进行了面对面探讨。经过半个多月的采访调研，不仅曝光点位的问题得到现场整改，更督促市公安局交警支队通过发挥智能交通视频监控作用夯实取证处罚程序，推进市综合行政执法支队探索建立远程执法信息平台，实现源头治理。

2022年9月14日，本报刊发《井盖治理仍存“模糊地带”》报道，反映市北区重庆南路、敦化路、连云港支路路口附近井盖破损问题。报道刊发后，相关区市迅速在这些位置安装了新井盖。然而，针对长期困扰百姓的井盖找不到



“主人”问题，本报持续跟踪，寻求长效解决之道，最终促成市城市管理局出台井盖轮流处置机制和城市井盖联席会议制，形成了协调联动、齐抓共管的井盖治理新格局。

随着舆论监督的推进，2022年，本报不仅对老问题穷追不舍，更把视角延伸到城市治理的新问题，地下车库无信号接入、公共母婴室布局不均、银杏古树生存环境堪忧、水电气暖信息单泄露隐私、智慧社区建设步伐缓慢等新问题提上了议事日程，通过刨根问底、持续追踪，实现了许多共性问题从“就事论事”向“举一反三”的转变。

2022年5月11日，本报《曝光台》栏目推出了《银杏古树“枷锁”中求生》一文，报道了我市一些街道的银杏古树树池太小、土壤硬化、空间狭窄等弊端。报道刊发后，市园林和林业局组织专家对报道中涉及的古树进行了现场调研，提出了专业救治措施。同时，针对古树树池的长效保护，市园林和林业局马上行动起来，完善了“一树一策”古树名木保护和管理体系，即建立一所线上“古树名木医院”，提供四项古树名木诊疗服务，打造一套古树管理制度，通过动态普查筛选逐步实现“一树一策”专项保护目标。

城市之嬗变，重在格局之变；监督之创新，贵在机制之新。采访中，一位市直机关的公务员坦言，舆论监督向影响城市高质量发展的深层次问题“亮剑”，关键一招就是从根本上建立针对各种问题的体制机制。舆论监督工作抽丝剥茧、深入梳理，不仅让这些问题逐渐浮出水面，还牵动了政策和机制之变。

机制之变，离不开新闻媒体与各部门的沟通协调。2022年，党内监督、人大监督、政务监督、政协民主监督、新闻舆论监督、社会大众监督同频共振、同向发力，推动了城市治理的创新蝶变，让转作风与抓落实在一线“会师”。

“纸”“网”并行 回应“急难愁盼”

与时俱进是全媒体传播的精神内核，更是新时期青岛舆论监督的价值取向。

随着舆论生态、媒体格局、传播方式的深刻变化，信息无处不在、无所不及、无人不用。舆论监督的传播也逐渐从“我说你听”向“请听我说”，从“单向输出”向“双向互动”，从“一次传播”向“时时在线”转变。2022年，青岛的舆论监督也正在持续经历着一次“纸”“网”并行、全媒体联动的全链条系统升级。

过去的一年，围绕党政所需、发展所要、群众所盼，本报的舆论监督聚焦作风建设、经济转型、城市更新、环保督察等重点工作，刀刃向内、提升“内功”；“纸”“网”并行、持续发力，继续探索报网一体常态化舆论监督融合传播模式。在跨媒体的融合语境下，在观海平台的技术赋能下，目前已形成了以直通12345、曝光台、“三我”特刊、民生在线、新闻内参为主干的“1+6+N”矩阵，不断完善“市民有所呼、媒体有所应、部门有所改、整改有所思”的常态化舆论监督体系，为全面营造青岛最好的舆论监督平台，推进青岛的高质量发展提供了助力。

即时连线、及时督办。青岛日报社与市12345政务服务便民热线联合搭建的“直通12345”平台，全线联通、即发即转，即时关注群众的身边事、烦心事、操心事，及时跟踪整改落实，在政府部门和市民之间架起了一座连心桥。2022年，“直通12345”平台共转办8000余条来自市民、企业的“急难愁盼”，部门反馈率达96%以上。

深度跟踪、穷追不舍。针对平台上的“老大难”问题，记者即时跟踪、刨根问底，以回访促整改，以回访督落实。“记者追访”栏目突出融媒特色，文、图、视频三位一体，打造出“市民发声—记者响应—部门办理—记者回访”的完整交互传播链条。百姓反映的问题不解决、解决不彻底、百姓不认可，这个监督闭环就不放手、不歇工、不收兵。一年来，网端共刊发追踪报道1500余条，促进问题解决、化解民情民怨，成为城市高质量发展的“稳定器”。

小到道路上的杂草，大到公交线路的增设；小到门前的垃圾堆放，大到城市的景观建设，2022年，本报的舆论监督触角更细、更深、更广。比如，市民王先生此前在“直通12345”平台留言，西海岸新区维多利亚湾小区六期周边公交出行不便。本报记者随即开展了现场调查，最终在媒体推动下，公交线路东段有一处“盲区”尚未完成铺设，便土地招租、腾地、资金等问题，经多方协调解决，待地铁集采完成即开工建设。并在上级主管部门统一安排下，由施工单位及时施工，客户对答复很满意。

市北区杨家群小型商业综合体项目建设到哪一步了，何时完工？

市北区政府 回复：市北区区长公开电话：陆荣发，市北区城市建设更新局工作人员已致电来电人，来电人表示谅解。

■2022年，青岛日报社与市12345政务服务便民热线联合搭建的“直通12345”平台共转办8000余条来自市民、企业的“急难愁盼”，部门反馈率达96%以上。

不仅如此，2022年，由市政府办公厅、青岛日报社联合主办，观海新闻、青岛新闻网承办的“民生在线”，一如既往地为广大网民提供贴心服务，各上线单位结合青岛市开展的“作风能力提升年”活动，倾听群众呼声，回应社会关切。一年来，“民生在线”共举办99期网络节目，累计共有331251人次参与节目，上线部门共回复和解决问题15986个，平台有效答复率达96.3%。

此外，聚焦影响面较大、易扩散形成舆情的苗头性问题，青岛日报的《新闻内参》起到了“压舱石”的功用，22篇新闻内参相继报送市委市政府，有效推动了这些长期阻碍城市发展的“老大难”问题的系统性解决。

面对城市治理新考验、传播媒介新图景的挑战，舆论监督仍是一座城市健康运转不可或缺免疫手段。

铁肩担道义，妙手著文章。目前，青岛正在积极打造现代化治理样板城市，舆论监督将不忘初心、砥砺前行，努力推动安全发展底板更加牢固、社会公平正义更加彰显、城市文明涵养更富底蕴、城市环境品质更加优化、智慧赋能城市治理更加高效，为全面实现共建共治共享的社会治理，建设美丽、文明、和谐、安全的高品质人民城市提供助力。

