

把民生诉求视作需要封堵的“舆情洪水”，既是认知层面的官僚主义，也是基层治理的本领恐慌。分清民情与舆情，让一个个求助被看见而不是被屏蔽，基层治理才能回归为民本源。

少些“舆情过敏”，多些“民呼我应”

朱 波 / 文

近日和一名村干部聊天，他无奈坦言，日常相当一部分时间都耗在信访接待、12345热线回复与网络留言处置上。谈及网上群众发声，他连声叹气，笔者不由得想起某地瓜农网上求助一事。瓜农网上发帖售卖滞销西瓜，没等来帮扶，反倒被村干部连夜上门劝说删帖。在层层考核压力传导下，少数地方基层滋生出“舆情过敏”的处置惯性：将群众正常的网上求助、民生诉求简单等同于负面舆情，直接和年终考核挂钩，舆情考核一定程度上存在“一刀切”的现象。

年年呼吁为基层减负，但在少数地方，一些隐形负担依旧存在。村委会本就存在“人少事多、权责大”的困境，长期承受“小马拉大车、千线穿一针”的重压，再叠加“一刀切”的舆情考核，不少村干部被迫沦为专职“灭火队员”。这类现象背后，根源是普遍存在的“舆情过敏”心态，亟须纠偏。

简单将群众网上求助划定为负面舆情，本质是混淆民情与杂音。瓜农发帖卖瓜，不是所谓负面杂音，而是民生诉求，是群众信任公共治理的直观体现。眼看着西瓜滞销腐烂，农民焦急求助，等来的不是帮扶举措，而是劝删通知。此举不仅难解群众急难

愁盼，更会冷却民心、割裂干群紧密联系。网络留言内容繁杂，但绝大多数是群众生活中的操心事、烦心事。动辄用“舆情”标签过滤、压制群众声音，会弱化感知基层民情、把握社会脉动的敏锐度，背离了互联网时代践行群众路线的初衷。把民生诉求视作需要封堵的“舆情洪水”，既是认知层面的官僚主义，也是基层治理的本领恐慌。分清民情与舆情，让一个个求助被看见而不是被屏蔽，基层治理才能回归为民本源。

把所有网络声音纳入刚性舆情考核，无异于给基层套上沉重枷锁。村干部终日紧盯网络帖子、撰写答复材料、劝说群众删帖，就难有精力下田间、谋产业。信访化解率、热线满意度、舆情处置时效，层层指标层层加压。这种考核导向容易倒逼干部只追求“网上清静”，忽视“网下解决”，群众难题容易被简单的舆情处置所掩盖，小事拖大、矛盾激化。基层减负不能只减表面形式，更要清理泛化问责条款，让村干部从疲于应对网络舆情的内耗中脱身，专心为民办事。

破解困局的核心，是从被动“应对舆情”转向主动“呼应民情”。网络诉求本质是民声。网信部门要联动

职能部门收集群众急难诉求，推动线下落地处置。面对瓜农滞销这类诉求，主动对接收购渠道、商超销路，远比劝人删帖更有治理价值。考核体系要建立科学容错机制，鼓励干部直面问题、靠前化解，构建群众发声有人听、诉求交办有人管、办理结果有反馈的闭环机制。当一桩桩细碎诉求被真诚呼应，网络就从治理压力变量，转变为优化基层治理的增量。

习近平总书记强调，抓基层打基础是长远之计和固本之策，丝毫不能放松。“基础不牢，地动山摇。”基层善治，重在激活内生动力，提升就地化解矛盾的能力。少一点“舆情过敏”，多一分“民呼我应”，推动资源、管理、服务下沉基层，保障基层有人干事、有钱办事、有权管事，才能把矛盾化解在萌芽，在日常服务中凝聚民心。将工作评判权交还群众，让每一条群众诉求都被看见、被回应，村干部才能卸下思想包袱、轻装上阵，广袤乡村才能迸发实实在在的乡村振兴活力。

待到那时，“舆情”就不再是悬在基层干部头顶的利剑，而是倒逼改进工作、凝聚民心的阶梯。□



欢迎扫码收听