

中国新闻奖网络作品参评推荐表（专栏）

栏目名称	《湘问·投诉直通车》		创办日期	2015年8月15日	
刊播网站	华声在线		网站主办单位	湖南日报社	
更新周期	每日更新	所在频道	湖南	语种	中文
专栏首页	https://ts.voc.com.cn				
主创人员	禹振华、文杰、刘乐、戴仲辉、庞琦、熊阳浩、余茜				
编辑	颜斌、禹振华、文杰				
专栏简介	<p>《湘问·投诉直通车》前身为《投诉直通车》。2015年8月，华声在线《投诉直通车》栏目与湖南日报《社情民意》版、新湖南《湘问》频道融合，搭建湖南省首个报网端融媒体舆论监督和网络问政平台。</p> <p>平台聚焦“民生、民情、民意”，通过报网端三方联合发函、在线转交、实地调查采访等方式积极促进问题解决，是湖南各级党政部门、领导干部践行网络群众路线的主平台和主阵地。2019年全年共受理并审发湖南省内容询、投诉、建议类留言25593条，收到党政职能部门、被投诉单位等在线回复14633条。有事上《湘问·投诉直通车》已成为湖南网民的习惯性选择。</p> <p>经过一段时间的发函引导，2018年下半年以来，湖南各地留言办理主动认领率大幅提升。截至2019年，全省2128家单位、企业、商家进驻《湘问·投诉直通车》平台，办理《湘问·投诉直通车》网友留言纳入各地各级党政部门日常工作，各地党政部门安排专人对接。部分市州留言办理率超过90%，一批区县市做到100%回复办理。在办理留言过程中，湖南基层党政部门、领导干部利用网络走群众路线的意识不断加强，水平不断提升。</p> <p>随着平台投诉量的增加，数据参考价值也日渐提升。对于网友普遍关心、集中反映的问题，平台定期整理专报报送有关部门，进一步畅通民意直通渠道的同时，也为党委、政府施政决策提供有益参考。截至2019年底，累计报送专报46期。</p> <p>自融合以来，报网端人员互通，数据共享，统筹策划，多元传播，各有侧重，优势互补，对网友投诉统一审核、联名转交。不同媒介形态、各媒体人员既分饰不同角色，又互相协同作战。手机端是最大的流量入口，75%以上的投诉通过客户端、手机版和官方微信流入；PC端汇集所有投诉、回复、评论数据，承担起数据库和中枢调度的职能；报纸记者的深入调查则有力地输出了党报干预力，有效促进一些难点问题的解决。投诉、反馈等在网端同步刊发，报纸版面精编选登，报纸深度调查又通过网端及官方微信二次传播。四年多来，平台为湖南日报《社情民意》版近100个版面提供内容，《湘问·投诉直通车》数据分析为报纸版面部分头条稿件提供面上的数据支撑。</p> <p>在2018年第三届中国传媒创新杭州峰会案例评选中，《湘问·投诉直通车》荣获2018年度中国传媒融合发展创新奖；同年，栏目荣获湖南新闻奖名专栏一等奖。</p>				

<p>推荐理由</p>	<p>《湘问·投诉直通车》创造了党、媒、群良性互动模式，畅通了民意表达渠道，增加了领导干部听取群众意见的广度和深度，构建了网上留言办理的闭环，在及时化解矛盾、促进社会和谐稳定发展方面，起到了积极作用。报网端融媒问政，强化了党媒监督职能，体现了主流媒体的责任与担当，是网络群众路线在湖南的生动实践和媒体融合发展的自觉探索。</p> <p>领导签名：_____（盖单位公章） 年 月 日</p>				
<p>初评评语</p>	<p>《湘问·投诉直通车》聚焦“民生、民情、民意”，通过报网端三方联合发函、在线转交、实地调查采访等方式畅通民意直通渠道，在积极促进问题解决的同时，也为党委、政府施政决策提供有益参考，实现了良好的传播效益和社会效益。</p> <p>领导签名：_____（盖单位公章） 年 月 日</p>				
<p>联系人</p>		<p>电话</p>		<p>手机</p>	
<p>电子邮箱</p>				<p>邮编</p>	
<p>地址</p>					