

全透视

人民网“2010年第四季度地方
应对网络舆情能力推荐榜”发布——

“李刚门”暴露
政府危机应对
重大缺陷



上海胶州路火灾后,以“头七”献花为转折点,上海方面在后期应对中把握住多次时机,主动承担责任,逐渐扭转了舆情走势,并修复了政府公信力。



“李刚门”事件至今不了了之,是政府危机应对的重大缺陷。



北京治堵新政引发网络围观。北京市相关部门仅通过常规方式对已发布的政策进行辩护和解读。

19日,由人民网舆情监测室制作的“2010年第四季度地方应对网络舆情能力推荐榜”发布。地方应对网络舆情能力的先后排名为:新疆托克逊县黑奴工事件、宁夏吴忠市跨省抓捕王鹏案、上海胶州路大火、北京交通治堵新措施、辽宁抚顺天价U盘、湖北恩施公安局长腐败日记、浙江温州钱云会案、广西北海白虎头村拆迁事件、“李刚门”事件、湖南常德“抢尸”案。

新疆黑奴工事件

2010年12月10日,媒体爆料在新疆托克逊县库米什镇一家名为“佳尔思”的绿色建材化工厂有十余名黑奴工,其中8人为智障人员。事件曝光后,吐鲁番地委迅速行动,彻查“包身工”事件。12月13日,新疆维吾尔自治区党委书记张春贤作出批示,要求严厉打击丑恶现象,即使“上天入地”,也要把不法分子缉拿归案。14日,警方成功解救12名智障人员。涉嫌组织贩卖“智障包身工”的四川人曾令全被刑拘。

点评:第一时间取得
话语权

新疆托克逊县黑心老板雇用“智障工”事件,触碰了社会道德的底线,激发了公众对弱势群体的深切同情。在此关头,新疆维吾尔自治区政府及时发出声音,鲜明地表达了捍卫正义的立场,并迅速采取一系列有力措施,把沸腾的民意和政府的决心融为一体,把舆情引向打黑除恶的官民共识上。新疆智障“包身工”事件的舆情发展过程,再次印证了“第一时间”的舆情应对原则。新疆维吾尔自治区政府在整个事件发展中的多次官方信息发布,对于较快平息民愤、合理引导网络舆论起了决定作用。政府在舆情危机关头,在第一时间和关键时刻取得了话语权,之后又成功将舆论关注点由问责转向社会关爱,堪称政府危机公关之典范。

跨省抓捕王鹏案

2010年11月23日,供职于甘肃省图书馆的王鹏被宁夏吴忠警方以涉嫌“诽谤罪”刑拘,原因是王鹏怀疑大学同学马晶晶在公务员招考中作弊,并多次在网上发帖举报。这起“网友举报官二代作弊遭跨省刑拘”事件在网络上迅速引发关注。12月2日零时许,宁夏吴忠市市委、市政府通报,决定纠正利通区公安分局跨省刑事拘留王鹏错案,并处理了有关责任人。

点评:公权力要对每个
网民保持谦逊与尊重

此事件中,吴忠市公安局利通区分局一开始就应对不力,这就难怪其收获的,只能是舆论一边倒的质疑和指责。在舆论压力下,吴忠警方迅速释放王鹏,吴忠市政府对涉案责任人予以免职,挽回了吴忠市的公众形象。近年来,因为举报或者批评被警察以“诽谤罪”胡乱抓捕的案件已经发生过多次。在这些案件背后,往往隐藏着行政权力对司法执法环节的干预。面对风起云涌的网络监督大潮,一味封堵无异于螳臂当车,主动应对远胜于被动接招。公权力需要对每一位网民保持一分必要的谦逊与尊重,才有可能赢得网民对公权力的尊重与信赖。

上海胶州路大火

2010年11月15日,上海静安区胶州路一栋高层公寓起火,导致58人遇难。2010年11月16日,国务院成立上海“11·15”特别重大火灾事故调查组,4名犯罪嫌疑人和责任单位的相关负责人被公安机关刑事拘留。11月21日,上海市主要领导人与约10万群众一起在事发地献花,悼念遇难者。

点评:真相查明后,越
早表态效果会越好

上海大火舆情危机前期和中期应对有误,宣传引导出现迟误和偏差;事故处置步骤出现颠倒,激化了网络对立情绪;行政问责步骤迟缓,导致了政府被动局面的产生。但以“头七”献花为转折点,上海方面在后期应对中把握住多次时机,直面民众情绪,主动承担责任,逐渐扭转了舆情下滑走势,并修复了政府公信力。类似突发事件应对中,政府部门应在“黄金四小时”内快速反应,第一时间表态,并保持信息透明。地方政府应争取在中央调查组介入之前,迅速、彻底地完成事故调查处理等工作,以最高的效率平息事态,善后补偿,争取亡羊补牢的时机。在事实真相查明以后,责任部门越早表态,承担责任和行政问责,效果会越好。在高层领导尚且承受巨大压力的情况下,切不可姑息包庇相关责任人。经验表明,事件处置与信息透明的双头并举,是应对舆情危机的最有效途径。

北京交通治堵新措施

2010年12月23日下午,北京交通改善措施正式公布,将实施小客车数量调控措施,以摇号方式无偿分配小客车配置指标。在此之前,关于治堵的具体方案已经在网上引起了广泛热议。

点评:在回应舆论质疑
时不能避实就虚

近日,北京治堵新政在社会上引起空前的舆论关注。一方面,治堵初衷得到了广泛拥护,另一方面,一些具体的措施却备受批评。北京市相关部门的工作思路比较传统,事件后期舆情应对力度减弱,相关举措缺乏亮点又存在诸多不足,整个舆情应对工作成绩平平。方案公布之后,社会舆论迅速升温。限购令歧视外地人、频繁管制损害公众利益、公车数量之谜、公共交通落后等话题成为舆论热议的焦点。面对汹涌澎湃的舆论压力,北京市相关部门没有采取相应力度的举措应对,而仅是通过常规方式对已发布的政策进行辩护和解读。在本次事件中,北京市相关部门的网络调查行为因为不严谨而被舆论批评。为了保持调查结果的独立性和可信性,可以考虑与影响较大的独立网站合作,开展民意调查。加大舆论质疑回的针对性,提高舆情应对的效率和准确性。政府在回应舆论质疑时,不能避实就虚,回避公众密切关注的问题。要做到有的放矢,对舆论焦点进行逐一回应,提高舆情应对的效率和准确性。

浙江温州钱云会案

2010年12月25日上午9时45分,浙江乐清蒲岐镇寨桥村村委会主任钱云会在村口被一辆工程车碾死。鉴

于其上访村主任的特殊身份,关于其死因的说法沸沸扬扬。12月29日,温州警方召开新闻发布会,认定为交通事故案件。同时,以北京、广州等地的知识分子和媒体人为主要构成的多个“公民调查团”先后赶赴乐清,参与事件调查。

点评:警方展示取证材料,有利于减少猜疑

钱云会案从最初的交通事故到后来舆论热议的“谋杀”,再到官方调查和民间调查都认定为交通事故,这其中牵涉当今中国众多的焦点问题:执法公正、上访入狱、土地征迁、失地农民、村级选举、官民冲突、国企与民争利、政府公信力滑坡等等。当地政府舆论应对整体得当,其中警方对第一现场的取证材料进行展示,有利于减少猜疑,但在一些舆论应对技巧和回答公众关注的焦点问题上还存在诸多不足。

“李刚门”事件

2010年10月16日21时40分许,一辆轿车在河北大学新校区撞倒两名女生,其中一陈姓女生因抢救无效死亡,另一重伤女生已转院治疗。此事故由于肇事者呼喊“我爸是李刚”的狂傲行为和河北大学的沉默态度,备受舆论关注。

点评:事件至今不了了之

在“李刚门”事件的危机应对过程中,政府的应对较为及时,能够在事件发生的初期或者早期,对舆情有所把握,实现了对网民的“答有所问”。在事件进程中,由“封口”事件引发的网络质疑等内容,未能引起公安机关的重视,导致事件发展一度失控,在去年10月26日河北省省长陈全国表态“依法严肃处理”后才回归常态。事件至今不了了之,是该事件政府危机应对的重大缺陷。

湖南常德“抢尸”案

2010年11月19日晚,湖南常德79岁的老太太李连枝被发现在家中自尽。随后,大批警察蜂拥而至抢走老人遗体,直至11月22日上午才被归还。家属称,争执背后是一起被湖南媒体称为“破产第一街”的经济纠纷案。11月24日晚,常德市委宣传部向记者回应称:出动警方是为了“维稳”。

点评:各部门在媒体面前
回应失当

常德“抢尸”案严重损害了当地政府的形象,是今年微博直播事件中可以和“女厕所攻防战”媲美的标志性事件。常德地方各部门在媒体面前的应对举措匮乏,回应失当,有关部门在媒体前一次次“被曝光”,对政府形象造成了无法弥补的损失。同时,死者跟“破产第一街”事件有极深的渊源,事件处理得遮遮掩掩也将这桩沉寂多时的破产案翻出,没有公布令人信服的证据,自然无法撇清两者之间的联系。常德方面明显是错误判断了以往同类事件的经验,其回应失当是不争的事实,“先下手为强”将事件发生过程中的群众直接定义成为“对立”群体,这种“非友即敌”的僵化思维,是使事态继续恶化的“元凶”。在这个思维模式的指导下,常德方面试图用自己的逻辑来混淆视听。参与“抢尸案”的有关部门可能还不明白,他们抢走的不仅仅是一具尸体,更是网民们岌岌可危的安全感。据《中国青年报》