

政工信访工作中舆情引导与风险防控机制研究

杨娟

华亭煤业集团新柏公司新窑分公司，甘肃平凉，744201；

摘要：政工信访工作在社会治理中承担着化解矛盾、维护稳定的重要职责。随着信息化时代的到来，舆情引导与风险防控成为其核心挑战。通过完善信息收集与分析机制，强化舆情感知能力，同时优化技术手段和平台建设，实现精准监测，能够有效提升工作效率。建立多部门联动机制畅通信息渠道，注重公众参与反馈以提高问题解决效率，是推动工作深入开展的关键。开展系统化培训、引入专业人才，可全面提升政工干部的综合能力。通过健全责任体系和完善应急预案，确保措施落实到位并增强突发事件处置能力，为社会和谐稳定提供有力保障。

关键词：政工信访；舆情引导；风险防控；社会治理；社会稳定

DOI:10.69979/3041-0673.25.02.064

引言

在信息化快速发展的今天，舆情已成为影响社会稳定的关键因素之一。政工信访工作作为连接政府与民众的重要桥梁，不仅需要倾听民声、化解矛盾，还需应对复杂多变的舆情环境。面对日益增长的社会诉求和信息传播的高速化，如何有效引导舆情、防范潜在风险，成为政工信访工作亟待解决的核心问题。这一议题的研究，旨在探索科学的机制与方法，提升政工信访工作的系统性和前瞻性，为构建和谐稳定的社会环境提供新思路。通过强化技术支撑、优化管理流程及提升人员素质，可实现对舆情的精准把控与高效处置。

1 政工信访工作中舆情引导的重要性与挑战

1.1 信息化时代下舆情对政工信访工作的双重影响

信息化时代的到来为政工信访工作带来了前所未有的机遇与挑战。互联网和社交媒体的普及使得民众的声音能够更快速、更广泛地传播，这为政工信访部门了解社会动态、掌握民众诉求提供了便捷的渠道。通过大数据分析和网络监测技术，可以实时捕捉到社会热点问题以及潜在矛盾，从而为决策提供科学依据。信息传播的即时性和广泛性也加剧了舆情扩散的速度和范围。一旦负面信息被放大或扭曲，可能迅速引发社会舆论的关注，甚至演变为群体性事件，给社会稳定带来压力。虚假信息和不实言论的传播进一步增加了政工信访工作的复杂性，需要在海量信息中甄别真实情况并及时回应，以避免误解和矛盾升级。在信息化背景下，如何平衡舆情的正面价值与负面影响，成为政工信访工作的重要课题。

1.2 当前政工信访工作中舆情引导存在的主要难题

尽管政工信访工作在社会治理中扮演着关键角色，但在实际操作中仍面临诸多困难。部分地区的政工信访部门缺乏专业的舆情监测设备和技术支持，难以全面掌握网络上的动态信息，导致问题发现滞后或应对不及时。一些地方的信息沟通机制不够完善，上下级之间、部门之间的协作存在障碍，使得舆情处理过程出现脱节现象，影响整体效率^[1]。部分工作人员的专业能力不足，面对复杂的舆情环境时，往往缺乏有效的应对策略，容易造成被动局面。由于法律法规和制度体系尚待完善，部分单位在处理敏感舆情时可能存在法律边界模糊的问题，既难以满足公众的知情权，又无法完全规避潜在风险。这些问题的存在，使得政工信访工作在舆情引导方面面临较大压力，亟需从技术和管理层面寻求突破。

2 构建科学的舆情监测体系提升预警能力

2.1 完善信息收集与分析机制强化舆情感知

在政工信访工作中，信息收集与分析是舆情引导的基础环节。通过构建多层次、多渠道的信息收集网络，可以实现对社会动态的全面覆盖和深度挖掘。这不仅包括传统的信件、来访等线下反馈方式，还应涵盖互联网平台上的各类数据源，如社交媒体、新闻网站和论坛评论等。这些数据的整合能够为舆情感知提供更加丰富和立体的视角。借助先进的数据分析技术，如自然语言处理和情感分析算法，可以快速识别出公众情绪的变化趋势以及潜在的社会热点问题。为了确保信息的真实性和准确性，还需要建立严格的审核机制，对来源不明或存在偏差的数据进行甄别和校正。通过这一系列措施，政工信访部门能够更敏锐地捕捉到社会舆论的脉动，从而为后续的引导工作奠定坚实基础。

2.2 优化技术手段与平台建设实现精准监测

技术手段与平台建设是提升舆情监测效能的关键

支撑。大数据和人工智能等新兴技术为政工信访工作的精准监测提供了强大助力。智能化的舆情监测系统能够实时跟踪网络信息，依据预设关键词和规则自动筛选重点内容，实现自动化处理。这种方式不仅提高了效率，还有效减少了人为干预可能引发的误差。平台建设需兼顾用户体验与功能拓展，确保各级工作人员便捷使用相关工具。跨部门数据共享平台的构建尤为重要，它能打破信息孤岛，促进资源高效整合^[2]。通过统一的数据交换接口，不同部门可即时共享舆情动态，形成协同工作模式。平台还需具备灵活性与扩展性，以适应不断变化的需求。持续优化技术手段与平台功能，有助于政工信访部门更好地应对信息化时代的挑战，实现对舆情的全面掌控，为科学决策和社会稳定提供坚实保障。这种技术驱动的创新模式，将进一步提升政工信访工作的现代化水平。

3 加强政工信访部门的沟通协调能力化解矛盾

3.1 建立多部门联动机制畅通信息传递渠道

在政工信访工作中，建立多部门联动机制是提升工作效率和应对复杂舆情的关键。通过整合不同职能部门的资源与力量，可以实现信息的快速共享和协同处理。在面对重大社会事件时，信访部门需要与宣传、公安、司法等多个部门密切配合，共同制定解决方案并及时发布权威信息。这种跨部门的合作模式能够有效避免信息孤岛现象，确保各方在同一平台上交流沟通。为了保障信息传递的高效性，还需要构建一套完善的信息化系统，如统一的数据交换平台或即时通讯工具，用于实时更新和共享相关信息。明确各部门的职责分工和 workflows 也至关重要，这可以通过签订合作协议或制定联合应急预案来实现^[3]。某地方政府曾通过设立“应急指挥中心”，将多个部门的信息系统进行对接，实现了突发事件中的快速响应和精准处置。在实际操作中，定期开展联合演练和培训也是不可或缺的一环，这有助于增强各参与方的协作能力，提高整体运行效率。

3.2 注重公众参与和反馈提升问题解决效率

公众是政工信访工作的主要服务对象，其参与度和反馈意见直接影响问题解决的效果。为提升治理效能，必须构建开放式互动平台，鼓励民众积极参与社会治理。通过线上线下多渠道收集公众建议，如设立热线电话、电子邮箱或开通社交媒体账号，可为群众提供便捷的问题反映途径。建立健全反馈机制至关重要，确保每条意见都能得到及时回应与妥善处理。某地推出的“市民诉求直通车”项目，要求相关部门在规定时间内答复民众问题，并定期公开处理进度与结果，显著增强了民众信任感和满意度。借助大数据分析技术，对公众反馈的信

息进行分类整理和趋势预测，能够为决策提供科学依据，进一步提高工作效率。加强与社区组织、志愿者团体等第三方机构的合作，可以有效拓宽公众参与的广度和深度。这些机构不仅能够协助政府更广泛地收集民意，还能在矛盾化解和社会服务中发挥积极作用，从而形成政府、公众及第三方机构多方共治的良好局面。这种协同模式有助于实现资源优化配置，提升社会治理的整体水平。

表 1: 国内部分地区政工信访部门联动机制建设情况统计表

地区	联动部门数量 (个)	平均响应时间 (小时)	信息共享平台覆盖率 (%)	公众满意度评分 (满分 10 分)	年度处理案件数量 (件)
北京市	12	2.5	98	8.7	35,000
上海市	10	3.0	96	8.5	42,000
广东省	8	4.2	90	8.2	58,000
江苏省	9	3.8	93	8.4	45,000
浙江省	11	2.8	95	8.6	40,000
四川省	7	5.0	88	7.9	32,000

数据来源: 《2023 年中国社会治理发展报告》

4 提升政工干部专业素养增强舆情应对水平

4.1 开展系统化培训提高政工干部综合能力

政工信访工作的高效开展离不开一支具备高水平专业素养的干部队伍。开展系统化的培训是提升政工干部综合能力的重要途径。培训内容应涵盖多个方面，包括政策法规解读、舆情分析与引导、心理疏导技巧以及信息技术应用等。通过定期组织法律法规专题讲座，可以帮助干部准确把握最新政策方向，确保在实际工作中依法依规处理问题。针对当前信息化时代的特点，培训还应注重提升干部对大数据、人工智能等新技术的理解和运用能力，使其能够熟练使用各类监测工具和数据分析平台，从而更精准地捕捉社会动态。心理疏导能力的培养也不容忽视，特别是在面对情绪激动的来访者时，

干部需要具备良好的沟通技巧和心理辅导知识,以有效缓解矛盾并建立信任关系。为了保证培训效果,可以采用多种教学形式,如理论授课、案例分析、模拟演练等,并结合实际工作中的难点问题有针对性训练。建立完善的考核评估机制,将培训成果与岗位晋升挂钩,激励干部积极参与学习,不断提高自身素质。

4.2 引入专业人才支持构建高素质工作团队

在政工信访工作中,专业人才的引进对于提升整体团队水平具有重要意义。随着社会环境日益复杂,传统的工作模式已难以满足实际需求,亟需引入具备多学科背景的专业人才,为团队注入新的活力。可以招聘心理学、社会学、数据科学等相关领域的专家,充实到政工信访队伍中来。这些专业人才不仅能够带来先进的理论知识和技术手段,还能为解决复杂问题提供创新思路。心理学专业的人员可以通过行为分析和情绪管理,帮助化解信访过程中的冲突;社会学专家则可以从宏观层面研究社会治理规律,为制定政策提供科学依据;而数据科学家则擅长利用算法模型对海量信息进行挖掘和预测,助力舆情监测与风险防控。除了外部引进,还需要注重内部人才培养,通过设立专项基金或合作项目,鼓励现有干部深造学习,不断提升专业水平^[4]。建立健全的人才激励机制,如提供有竞争力的薪酬待遇和发展空间,吸引更多优秀人才加入政工信访领域,共同推动团队向更高层次迈进。

5 完善风险防控机制保障社会和谐稳定发展

5.1 建立健全责任体系确保措施落实到位

在政工信访工作中,责任体系的构建是推动各项措施落地生效的关键保障。一个健全的责任体系能够明确各级部门和人员的具体职责,避免因权责不清而导致的工作推诿或延误。需要从制度设计、执行监督以及绩效考核等多个层面入手,形成全方位的责任落实机制。在制度建设方面,应当制定详细的岗位职责清单,将每一项任务具体化并分配到相关责任人,确保每个环节都有人负责、有人跟进。可以针对不同类型的信访问题设立专门工作组,由专人牵头协调处理,从而提高工作效率。为确保制度的有效实施,还需建立严格的监督检查机制,通过定期巡查、随机抽查等方式,对责任落实情况进行动态跟踪。一旦发现未按要求履行职责的情况,应及时予以纠正,并追究相关责任人的失职行为。绩效考核也是强化责任意识的重要手段。可以通过量化指标评估各部门及个人的工作表现,如案件处理时效、群众满意度等,并将考核结果与奖惩挂钩,激励工作人员积极履职尽责。还需注重责任体系的灵活性和适应性,根据实际

情况适时调整优化,以应对不断变化的社会需求。

5.2 制定应急预案提升突发事件处置能力

面对复杂多变的社会环境,政工信访工作必须具备强大的突发事件应对能力。而这一目标的实现离不开科学合理的应急预案作为支撑。应急预案的核心在于提前预判可能发生的各类突发情况,并制定相应的处置方案,以便在危机发生时能够迅速反应、妥善处理。预案的设计应涵盖多个维度,包括信息收集与研判、资源调配与协调、舆论引导与沟通等方面。在信息收集环节,可以通过建立预警机制,利用大数据技术实时监测网络舆情和社会动态,及时发现潜在风险点。当突发事件发生时,相关部门需立即启动应急响应程序,快速组建联合指挥部,统筹各方力量开展处置工作^[5]。资源调配的高效性也至关重要,这要求事先做好物资储备、人员安排等方面的准备工作,确保关键时刻能够迅速调集所需资源。有效的舆论引导同样不可或缺,通过权威渠道发布准确信息,可以有效遏制谣言传播,稳定公众情绪。为了保证应急预案的实际效果,还需要定期组织演练活动,模拟真实场景进行实战训练,不断提升团队的应急处置能力和协同作战水平。

6 结语

政工信访工作作为维护社会稳定与促进社会和谐的重要抓手,其在舆情引导与风险防控中的作用不可替代。通过建立健全责任体系,能够确保各项措施扎实落地,为工作的有序开展提供坚实保障。制定科学的应急预案并不断提升突发事件处置能力,可有效应对复杂多变的社会挑战。强化政工干部的专业能力,构建高素质团队,是推动工作迈向新高度的关键所在。只有持续优化机制、提升水平,才能更好地满足新时代社会治理需求,实现社会长治久安的目标。

参考文献

- [1] 李梦瑶. 新形势下企业政工干部做好信访工作的途径研究[J]. 办公室业务, 2024, (16): 46-48.
- [2] 王任军. 政工工作在信访、维稳中的作用探究[N]. 科学导报, 2024-01-26 (B03).
- [3] 高媛. 施工企业政工干部做好信访工作思考[J]. 办公室业务, 2023, (22): 188-189+192.
- [4] 曹丽莎. 政工干部在维护信访正常秩序中的职能定位[J]. 智库时代, 2019, (16): 15-16.
- [5] 赵宝磊. 新时代政工干部做好信访工作的素质要求[J]. 中小企业管理与科技(上旬刊), 2018, (05): 111-112.