

澎湃新闻记者 黄小河

看病忘带医保卡？住酒店没带身份证？打开“随申办”APP，刷二维码就行！出租车司机拒载想投诉？新的落户政策想咨询？拨打12345市民热线，反馈求助就行！在魔都上海，“办事”越来越方便。

今天（11月30日）中午11:25，全国首档大型日间融媒联播节目《民生一网通》正式开播。节目在上海电视台新闻综合频道、FM93.4上海新闻广播、看看新闻、阿基米德、话匣子FM、快手等试听端、移动端同步直播。为市民打通城市运行一网统管、政务服务一网通办的沟通平台。

《民生一网通》是上海广播电视台全新推出的大型融媒联播节目。节目里有最生动的多媒体指南，为老百姓介绍政务服务，指明办事路径，解读城市运行背后隐藏的“治理密码”；这里有最直接的解决方案和现场助力，为老百姓搭建沟通平台，跟踪解决“急难愁”。

由于疫情原因，国际邮轮“歌诗达大西洋”号上一名中国籍船员已13个月没有换班，昨天深夜，“歌诗达大西洋”号靠泊吴淞口国际邮轮港，完成了这名船员的换班。今天的节目也直击了这一过程重要环节。旧版社保卡还有一个月即将停用，在《一网通办》板块，首期节目中就带来了最生动细致的办事攻略，介绍了新版社保卡的申领和开通。

一网通办

筹备了半年左右，谈到节目的亮点，SMG融媒体中心副主任曹旭在接受澎湃新闻记者采访时表示，这个节目，是对目前SMG广播、电视、新媒体生产资源的融合和传播渠道的融合，希望能带来民生节目的新裂变。

“时刻在线”为民服务

每天中午，打开电视、广播、手机，找对频道、频率、平台，就能参与节目。主持人在演播室接听观众、听众来电，选读市民网络留言，多渠道互动，实时答疑解惑。全程直播的《民生一网通》真正做到了“时刻在线”。

那么，“时刻在线”的难点在哪里？节目组为此又做了哪些努力？

曹旭表示，这是SMG首次用广播、电视、新媒体生产资源的融合和传播渠道的融合，在融合这个理念之下，各渠道的同仁都在进一步努力“破圈”，无论是生产方式、采制编播流程、形式和语态表达等，都为全媒体渠道融合做了很多新的尝试。

“时刻在线”不只是句口号，鉴于广播电视都是线性播出，播出时段外，节目充分依靠新媒体渠道来实现“时刻在线”。比如，虽然节目直播时间有限，但打开手机“新闻坊+”小程序，就能为“民生一网通”提供新闻线索，无论是遇到什么问题，施工噪音、雨天积水、单车摆放、交通秩序、防疫措施、办事效能……如果想对城市运行提出建议，点击进入“民生一网通”，即可交流提问；“随申办”中哪些功能爱用，使用过程中有过哪些疑惑，点击进入“民生一网通”，也可求助分享！广播听众可以登陆阿基米德客户端“民生一网通”社区，也可以拨打热线电话6270 6270/22005858。

此外，受众能直击城市运行管理的过程，更快更好更直接，当受众随手拍到的乱象不知向谁反映，《民生一网通》就可以转达投诉，还会派出记者奔赴现场采访拍摄。除了广播电视，受众还可以在自己的手机上看到问题处置的过程。

曹旭认为，未来节目将能进一步搭建完善成为各方沟通、表达的全新平台。市民反映的问题或许得不到即刻的解决，《民生一网通》来牵线搭桥，督促相关部门推进的同时，也让相关部门说说工作中的痛点、难点。而除了求助、投诉，受众还可以提出自己的金点子、好创意，参与到各项城市治理中来，为城市发展建言献策。

节目的另一个案例：市民连先生通过12345市民服务热线反映，普陀区建德花园河滨绿地有一处人行道可以通往苏州河，由于自己是残障人士平时需要借助轮椅出行，可每次想去苏州河边的时候被这里的路障，一排石墩加上铁栏杆挡住了去路，想找工作人员或保安帮忙也并不容易，人行道也不平坦，轮椅推行起来挺累的，《民生一网通》节目派出了上海最厉害的监督女记者陆兰婷。最终，在进一步倾听市民的诉求之后，工作人员重新对路障设置进行考量，在一周内作出方案和调整。

12345热线追踪

让“隐形”的城市运行管理“显性”化

谈到节目最终想要达到的效果，曹旭表示，希望通过节目，解码城市运行“一网统管”，让高效处置一件事可听可见；展示政务服务“一网通办”，让高效办成一件事直达身边。让“隐形”的城市运行管理“显性”化，更加便于市民了解城市的运行路径和管理逻辑，从而增强公众对城市运行管理的配合意愿，激发公众参与治理的热情，提高参与的针对性，为上海探索城市治理现代化新路提供新动能。作为全国首档真正实现“电视+广播+新媒体”以及“市区联动”的融媒态新闻直播节目，《民生一网通》将充分发挥新闻资源和渠道平台优势，成为立体化、进行式展现上海智能化城市治理进程的一扇全新窗口。

随着媒体融合发展不断向纵深推进，上海广播电视台无论是“电视+互联网”还是

“广播+互联网”战略，都已打造出了具有自身特色、核心优势和影响力的新媒体产品；在此基础上，电视与广播这两个台、集团最核心的新闻业务板块之间，一旦能找准相互融合的突破口和着力点，形成改革合力，势必能激发出深层动力，形成跨界优势。

放眼全国省级广电机构，尚无一档深度整合电视、广播、新媒体的生产资源和渠道优势，真正实现跨频道、频率和网端的跨平台同步联播的融媒体新闻节目。节目不仅将填补这一领域的空白，开行业之先河，形成电视与广播的融合互补和战略双赢，也将为上海广播电视台深入推进媒体“深度融合整体转型”战略，探索新路径、提供新样本。

责任编辑：程娱