



首页>>即时新闻

百姓有事总想@新疆检察 互动民意中架起检民"连心桥"

时间：2020-09-14 06:54:00 作者：何海燕 王欧 新闻来源：正义网

评论投稿 打印 转发 复制链接 小 | 中 | 大 字号

“ ‘@新疆检察’ 像一股清流,活跃在老百姓当中,老百姓有问题总喜欢发帖@它。”

“回复的语言总是那么亲民可爱,有温度、有人情味,从来没有刻板的正派和官腔,是一个亲民偶像级最暖官博!”

这是近期以来网友们对 “@新疆检察” 新媒体矩阵的评价。

近年来,这个由全疆119家检察机关新媒体账号组成的新疆检察新媒体矩阵,其微博矩阵总粉丝已超过334万,微信公众号矩阵总粉丝也超过24万。在大V林立、名博如云的网络世界,“@新疆检察” 何以收获这么多舆论点赞,赢得这么多粉丝? “服务为上、主动担当、认真倾听、真情化解” 的工作宗旨,区、地、县三级矩阵 “线上接单派送、线下分流处理” 的工作模式,“限时办结、及时反馈、常态化为民解忧” 的工作作风,在互动中拉近了与老百姓的情感距离,在服务中让老百姓找到了获得感和归属感,提升了检察公信力,形成了新疆检察版 “网络枫桥经验” 。

畅通渠道,在互动民意中架起检民 “连心桥”

接地气是 “@新疆检察” 微博的最大特色,利用新媒体走网络群众路线,零距离、无障碍互动,在认真倾听和引导网民依法、理性、文明有序地表达诉求中,架起了检察机关与人民群众的 “连心桥” 。

今年7月,面对当地新冠疫情新的情况,不少人因为工作节奏被打乱,以及在生活中存在诸多的不便而产生焦躁情绪。堆积内心的心理压力需要宣泄的通道和出口,网友们在微博上找到了 “@新疆检察” 。

面对突如其来的大量倾诉,“@新疆检察” 没有关闭评论求一时安稳,而是在线进行正面回复和耐心引导。对于只是宣泄情绪的留言,“@新疆检察” 给予静静的倾听和安抚;对于 “战疫” 咨询类留言,则及时沟通予以回复;对于具体的利益诉求表达,立即启动新疆检察新媒体矩阵的三级联动,在线 “接单” 并派送至属地基层检察机关协调处理,提供帮助。

网友 “@Shadow有喵喵” 反映说,“老父亲在家好几天没有菜吃了,菜也不新鲜” ,希望有关部门能够重视并帮助。 “@新疆检察” 获悉后,迅速回复 “收到,我们立即反馈” 。即将将问题通过三级矩阵线上派单至 “@头屯河检察” 。后经核实,并非该网友提及的没菜吃,而是老人怕麻烦志愿者,坚持几天买一次菜,与孩子电话交流中产生了误解。 “@头屯河检察” 即将将核实结果电话告知了该网友,并同步通过微博予以公开,舆论 “围观” 的误解及时得到了化解。有网友在微博评论中称,“@新疆检察” 及时公布调查结果,既证实了社区工作人员的辛苦付出,又替诉求表达者解决了实际问题,增进了老百姓对基层社区防疫工作的了解和体谅。

大事小事都当事,事事关切有回音。疫情期间,“@新疆检察” 通过与网友大量的在线互动和沟通,让网民有了被关注、被重视的存在感,许多不良情绪得到了有效缓解和释放。不少网友在向 “@新疆检察” 宣泄 “吐槽” 之后,更多转化为一种理解和感动,与此同时,“@新疆检察” 也收获了一大批 “铁杆粉丝” 。

中国传媒大学媒介与公共事务研究院政务新媒体实验室官方微博 “@政务微博观察” 评论道,“@新疆检察” 利用新媒体统筹助力 “战疫” 的一系列线上表现,赢得了新疆网民的一片好评,俨然成为新疆疫情中网聚正能量的发动机和正面舆论引导的 “主心骨” 。

真情服务,做好群众网络诉求表达的 “导流台”

“@新疆检察” 新媒体矩阵着重通过互动实现网上检察服务社会的效能,充分发挥矩阵联动机制,以常态化服务为民解忧,用心化解网友涉法涉诉的民生问题。有网友说,在每一次互动对话中,能够真切地感受到与新疆检察机关 “只隔着一个屏幕的距离” 。

网友 “@哇菲菲睡不醒” 发微博称,“又遇到家暴啦,已经好几次了,怎么办?现在无处可去……” 迅速引发网友围观并在线呼叫 “@新疆检察” 介入关注。 “@新疆检察” 一边公开回复告知应对家暴的紧急处置办法,动员检察自媒体人开展线上法律援助和情绪安抚,一边启动三级联动机制分单派送至涉事地 “@新市区检察” ,建议基层检察院迅速与当地社区和派出所介入处理。网友 “@凯维尔-Kawsaray” 在互动中说,“哪怕只看到 ‘收到’ 这两个字,就已经感受到了满满的安全感” 。

今年8月17日零时45分,“@新疆检察” 接到网友 “@三年后的AMy” 在线反映,“阿克苏工地老板拖欠工资,工期结束了,工资却未结清” 。10分钟后,“@新疆检察” 启动微博矩阵三级联动响应,并经 “@阿克苏检察” 分单后派送至涉事地 “@阿克苏市检察” 。网友 “@三年后的AMy” 感动地回复道,“感谢 ‘@新疆检察’ ,这么晚了还在值班回复我的求助” 。当日19时38分,“@阿克苏市检察” 发微博称,“经与工程相关负责人对接,承诺疫情过后支付拖欠的工资,检察机关将跟进直至问题解决” 。

有网友在围观互动中感叹,“真的很感动,在我们需要的时候,总是能看到 ‘@新疆检察’ 的出现,让我们感受到了检察温暖” 。

中国传媒大学媒介与公共事务研究院高级研究员、政务新媒体实验室主任侯镔评论说,“@新疆检察” 无时不在、无处不在地开展检民互动,在每一个@中让 “四大检察” 变成具体可见的治理行动,让人民群众感受到检察力量与法治氛围的存在,这就是最能打动人心的检察形象和公信力宣传。

昼夜守望,当好公众情绪的 “观察哨”

凌晨2点,乌鲁木齐已是夜深人静,但对居家办公的 “@新疆检察” 值班主编而言,忙碌的工作仍在进行中:值守电脑旁,敲击键盘,一条一条地回复着网友互动留言,这就是检察新媒体值班工作的日常。来自 “@新疆检察” 微博后台的数据显示,最多的一天,他们与网友的互动达到了7000余次。

“没有想到,在这个(时间)点发私信, ‘@新疆检察’ 也能秒回我。” 一次深夜的网络对话,虽然隔着屏幕,却让网友 “@廖梦der” 对 “@新疆检察” 产生了敬意。

“既然要互动,那就要像家人一样互动。” 在自治区检察院政治部宣传处(新闻办)副处长覃辉君看来,即便是面对一些带有情绪化表达的网友,也要尽可能将其内心的疙瘩解开。

疫情期间,因被诊断为线粒体脑肌体的侄子无法前往北京就医治疗,网友 “@ShiDAnya” 通过个人微博发了一通牢骚—— “当地政府不作为” ,同时,还@了 “@新疆检察” 。

“别急,新疆检察在。” 在公开互动回复后,“@新疆检察” 随即通过私信与网友进行细致沟通,了解情况。一开始,该网友很排斥对话,认为这就是 “地方政府懒政” 。为此,“@新疆检察” 特意联系了北京市民热线12345了解防控政策,并及时将北京防控政策及建议转达给了该网友。慢慢地,该网友被 “@新疆检察” 的真诚打动,转而变成了理解,并表示待新疆疫情形势好转后再去北京看病。

在网友的求助中,不乏一些超出检察机关职能的诉求。

“家人来新疆旅游,遇到疫情一直在巴楚接受隔离,现通知解除隔离,其他人都走了,只剩下他一个人,也不知道该找谁?” 网友 “@Fortunaa” 在线呼叫 “@新疆检察” 。“@新疆检察” 随即启动三级矩阵联动,经 “@喀什检察” 分单派送给 “@巴楚检察” 。“@巴楚检察” 迅速与当地疫情防控指挥部对接处理。

第二天,网友 “@Fortunaa” 发信息说,“事情已经顺利解决了,巴楚县疫情防控指挥部和检察院的负责人非常辛苦,真诚感谢!为你们的新媒体点个赞,希望你们做得越来越好,我爱的新疆越来越好!”

立足检察宣传,但又不回避社会需求,把 “业余” 当作 “正课” 的背后,是 “@新疆检察” 走好新时代网络群众路线的真实写照。除八小时的正常在线值守外,“@新疆检察” 尽可能保持更长的在线时间,不分周末节假日。每天从早晨8点到次日凌晨3点,长达19个小时的在线工作,确保了网友线上倾诉和求助尽可能得到及时的回应处理。

考虑到疫情期间网友的诉求多种多样,“@新疆检察” 除了将网友反映强烈的问题及时反馈给相关职能部门提供帮助外,还组织三级检察新媒体矩阵成员在各地的 “超话” 社区汇聚,发现问题及时互动引导,网友们的焦虑、恐惧等情绪得到了极大的缓解。许多网友表示,将会最大限度配合、支持疫情防控措施。

行百里者半九十。接下来,如何让 “最暖官博” 更好地发挥检察新媒体的影响力服务社会?新疆检察机关正在思考和总结,积极寻求长效化机制保障。