# 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 王欣 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”。随即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”随即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博评论说,“@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“@廖梦歌一定”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问医治疗,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”发来信息说,“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。

[责任编辑:刘刚]

正义网评 小检拍案 悦听 检察新闻热线 正义网评论 法律百科
检察云展厅
网上检史馆
公益诉讼检察行
阳光未来 关注乙肝 守护下一代
为“延”梦航 为“生”成长 妇女儿童权益保障

网站地图
新闻 要闻|时政|国际|社会|人事
法治 法治要闻|司法天注|立法动向|人大声音|小检如案
检察 高层动态|检察要闻|基层快讯|基检速报|检察长论坛|检察人物
评论 正义网评|每周公评|说案|社区义警|评检|网友之声
访谈 访谈要闻|检察长访谈|厅局长访谈|专家访谈|代表委员访谈|访谈服务
直播 直播资讯|最高检新闻发布会|检察开放日|智慧检务|沙龙|直播服务
专题 最新专题|时政专题|法治专题|检察专题|专题服务
图解 图解新闻|海报|漫“谈”法治
图片 最新图片|视觉法治|检察风采|专题策划|一周最佳图片
视频 检察新闻|今日关注|正义微视|检察风采|高端访谈|法治影视
理论 学术观点|学术动态|业务探讨|法界传声|疑案精析|域外司法
文化 文化资讯|法治文化|随笔杂谈|自由诗苑|法视界|书法|书评
中检报业 检察日报|人民检察|方圆|影视中心|新媒体
正义网+ 网站建设|舆情服务|培训服务|展览展示|检察文创|技术崩溃

关于我们 联系我们 广告服务
北京正义网络传媒有限公司 版权所有 未经授权 严禁转载 Copyright ? 2026 JCRB.com Inc. All Rights Reserved.
京ICP备13018232号-3 国家广电总局信息网络传播视听节目许可证0110425号
网络文化经营许可证 京网文[2011]0064-023号 营业执照编 110107020007649
企业法人营业执照 广播电视节目制作经营许可证 互联网出版许可证 信息网络传播视听节目许可证
网站违法和不良信息举报电话:010-8642 3089
经营性网站备案信息 违法和不良信息举报中心 12321网络不良与垃圾信息举报受理 12318全国文化市场举报 电信用户申诉受理中心