政务微博十年致敬初心 助力打造“指尖上的网上政府”

新浪天津
12月31日 09:08

关注



回首十年，“致敬·初心”。12月30日，由天津市互联网信息办公室指导，微博、新浪网主办，中国传媒大学媒介与公共事务研究院提供学术支持的“致敬·初心——微博十年·政务微博之夜”在天津举行。600余名来自中央部委和全国各地政务微博的优秀代表、知名专家等齐聚天津，着眼政务微博十年发展的经验、成就、创新，通过更具时代性和前瞻性的视角，探讨政务新媒体未来发展之路。



十年一剑 政务微博致敬初心

作为政务新媒体中起步较早、发展成熟、氛围开放的平台，如今的政务微博，已经涵盖信息公开、公共服务、社会治理等多个方面，成为党和政府在新时代践行网上群众路线、推进国家治理体系和治理能力现代化的重要助力，见证了政务新媒体从无到有、从方式摸索到模式创造、从被动反应到理念引领的嬗变。

十年，政务微博在持续发展的道路上不断迈上新台阶，政务微博账号从2009年的几十个，增长到如今的179932个。作为中国最大的移动政务平台，政务微博不仅是传统电子政务的发展与延伸，更是政府借助互联网技术创新公共管理与公共服务模式的新途径，吸引着越来越多的机构和个人加入政务微博阵营，参与社会治理共建共治共享。

十年，政务微博始终坚持“以发布为基础、互动为核心、服务为根本”的理念，服务于各级政府部门推行政务公开、优化政务服务、凝聚社会共识、创新社会治理，在正能量传播、快速响应、矩阵联动服务等方面形成特色模式并发挥出重要价值，成为政府部门权威发声、回应关切、政务公开的首选网络平台。

十年，政务微博不断扩大自身优势和影响力，通过多种交互手段，实现与民意的沟通互动，让政府的声音“有温度”“有诚意”“能触及”。“微博打拐”、“微博扶贫”、“微博矩阵”、”微博庭审直播”……政务微博成长的十年之中涌现出了一批又一批典型的现象和模式，对政务新媒体发展乃至整个中国社会生态良性发展起到了不可忽视的正面作用。

从微博直播医院取肺团队取肺受阻的过程到人体捐献器官转运绿色通道的建立；从海外中国公民微博求助到首个认证的部委微博@外交小灵通 开通；从微博直播两会政府工作报告发布到“我向总理说句话”邀请公众建言献策……政务微博中有披荆斩棘的先锋，有权威声音的公开，还有彰显大国气魄的力量。

从监测发布每日天气到昼夜不歇“对战”台风；从打造网上群众路线到微博问政持续受理回应民生诉求数万件；从接受群众微博举报到直播一线交通执法；从#马上办#话题创立到快速联动两小时解决问题……政务微博中有临危不乱的应变，有所呼必应的服务，有纠偏治乱的治理，也有协同解民忧的矩阵。

从微博“警民寻人总动员”注册到协助全国各地1900多名走失人员回家；从宣传教育形式上的精进到政务新媒体运营理念的变革；从政务微博案例分析到政务新媒体理论策略研究……政务微博中有@魏延安、@杨华民 等多年如一的坚守，有@国资小新、@中国反邪教、@中央气象台等源源不断的创新，还有专家学者们孜孜不倦的的求是精神。

先锋、公开、力量、应变、服务、治理、矩阵、坚守、创新、求是，正是这10个关键词串起了微博十年开拓、不凡又充满正能量的发展历程，也正是这10个词体现着政府部门坚持以人民为中心、锐意改革管理模式、不断创新服务方式的决心，诠释着政务微博坚持推动政务公开、社会治理、政务服务创新发展的初心。

砥砺奋进 政务新媒体管理元年集中发力

党的十九届四中全会指出要“建立以内容建设为根本、先进技术为支撑、创新管理为保障的全媒体传播体系”，要“改进和创新正面宣传，完善舆论监督制度”，政务微博正是实现这一目标的重要渠道和媒介。

2019年被称为政务新媒体管理元年，对政务微博而言同样也是格外重要的一年。政务微博在政务服务、舆情回应等方面集中发力，为打造共建共治共享的社会治理格局进一步发挥了重要作用。



对谈：侯博与@问政银川

政务服务方面，政务微博继续强化政务新媒体的办事服务功能，立足工作核心职责，利用平台开放优势，积极发挥矩阵效应聚合办事入口，将服务范围向与群众日常生产生活密切相关的各类民生事不断扩大，服务效能全面升级，民众体验得到大幅提升。银川市印发《“@问政银川”微博矩阵运营管理办法》，让银川政务微博从既往的“问政模式”进一步晋级到了党委政府媒介执政与行政的政治高度成为了政治与治理的重要抓手。“@湖南高速警察”利用线上监督平台开设的微博“随手拍”举报功能，动员群众、网友的力量，共同营造良好规范的行车环境，开辟了保障顺利出行新模式。

舆情回应方面，更多职能部门政务微博主动回应关切。权威主管部门积极发声更具权威性和说服力，也让社会看到了广大政务机构更多的责任和担当。在“奔驰女车主哭诉维权”事件中，“@中国市场监管”@中国消费者协会 等及时跟进事件进展，发布权威消息，体现了市场监管总局对于维护良好市场秩序、严厉打击违规行为的决心，获得了网民支持和肯定；“南京应用技术学院虚假招生风波”中，“@南京人社”深入调查还原事件真相，防止以讹传讹，杜绝不实信息继续扩散，有效稳定了舆论场。

未来，政务微博参与、促进和支持政府治理能力和服务能力的现代化将不仅体现在资源、渠道、技术等工作要素中，更将在服务、管理等各类流程中不断发展深化，更好服务于“改进和创新正面宣传，完善舆论监督制度”。