@新疆检察获网友追捧：线上有诉求 线下有回应

时间：2018-03-29 作者：于潇 来源：正义网 【字体： 】

@新疆检察获网友追捧：线上有诉求 线下有回应

互动是检务新媒体的“生命”



张九一制图。

正义网北京3月29日电(记者 于潇)“想不到在微博上的留言会被检察官看到，也想不到检察院会协调处理此事,更想不到拖欠了三年的工程款,这么快就给结清了!”说起与新疆检察机关官方微博上的这次网络“交道”,当事人王会真按捺不住心中的感激,连用了三个“想不到”。

观察

看“@新疆检察”如何走好网上群众路线

当事人王会真的经历还要从年前说起。

2018年2月11日,王会真的女儿在@新疆检察的一条微博中留言,“请帮助我们追回睡的辛苦钱吧!”王会真的女儿在留言中表示,其父亲承包的一项工程,于2016年6月完工,但因承包方拖欠工程款,导致23名工人工资无法发放。“年关已至,农民工无法返乡。”

在微博发出的第二天上午12时14分,经初步核实,@新疆检察发布微博,“网友反映其父亲与当地相关公司纠纷,请@博州检察 予以关注,联系并提供合法帮助!”

7分钟之后,也就是上午的12时21分,@博州检察转发上述微博并附转发评论“博州检察收到,我们将尽快核实并提供合法的法律服务”。

留言后的第四天,2月14日,当事人的女儿在@博州检察的微博消息下留言,“钱已到一部分,万分感谢”,得知事件有了进展,@新疆检察没有放松“督查”的力度,随即在微博下留言,“请博州检察继续跟进关注,直至问题得到圆满解决”。据记者了解,3月12日中午,涉事的剩余50万农民工工资悉数进账。

一场拖欠三年之久的纠纷,在新疆检察机关新媒体矩阵的互动下,不足30天的时间,就此解决。一条不足百字的微博留言,如何能引起检察机关的关注?在新疆维吾尔自治区检察微博矩阵互动的背后,又有着哪些工作机制?带着这些疑问,记者展开了采访。

随着了解的深入,记者发现,在@新疆微博上,类似这样的求助绝非个案。

2017年12月11日,有网友向@新疆检察发出微博,“如何冻结或者暂停处于法院已经进入执行的案件?”根据网友的讲述,当事人的房产利益存在着被侵犯的风险。

不到十分钟的时间,网友所在地哈密市人民检察院就给出了回复,“收到,建议当事人下周直接来我院控告申诉处当面反映问题,或是电话直接联系我院民行处办公室0902—2375072”。

本月19号,@新疆检察发布了这样一条消息,“来自博乐市乌图布拉格镇桑津布拉格南村村民反映,2017年9月卖给天泽生物科技有限公司的玉米款,公司未按承诺时间兑付,马上又要种地买农资急需用钱,走法律诉讼时间太长,实在是没有办法了,向检察机关求助。”

在发布该内容的同时,又提醒@博州检察对事件予以关注。微博发布后的12分钟之后,@博乐检察对此进行回应,“博乐检察收到,我们将尽快核实了解,并根据规定提供合法帮助,”

记者观察,在对具体个案或者问题进行回应之外,对于一些社会问题,新疆维吾尔自治区检察机关在微博上也有所回应。

针对网友此前反映的某组织涉嫌传销一事,2018年1月10日,@博州检察发布消息,“我们经和当事人联系了解情况,并将线索转交给了当地公安机关博尔塔拉蒙古自治州博乐市公安局。当地公安机关已着手解决相关事宜。请网友留意”。与此同时,以广而告之的方式,提醒网友,“为了避免造成更大的损失,一方面要立即做好劝阻,防止更多的亲戚加入,另一方面要将这个情况及时反映当地的公安机关。”

采访

问“运营小编”如何成就“金牌政务主编”

采访中,记者联系到了@新疆检察的运营“小编”覃辉君。“我是@新疆检察‘小编’,一名18年军龄的老军转,如今是一名检察干警。”2018年,在新浪组织的“2018政务V影响力峰会”上,因为@新疆检察中#聚焦基层看检察#话题阅读量达4.3亿,被峰会推荐为“金牌政务主编”。

按照覃辉君的说法,检察机关在微博上,回应群众的法律诉求,解答法律疑惑,是工作职责之所在。“哪里有群众的诉求,哪里就会有检察监督的触角。”

记者了解,2015年5月,新疆三级检察机关就实现了检察新媒体的全覆盖,在2016年初,根据部署,新疆维吾尔自治区检察院开始整合全疆三级检察新媒体,以线上受理网民诉求,线下化解网民诉求为抓手,以“矩阵模式”和“集群化”为渠道,全力推进全疆三级检察机关横向到边、纵向到底的检察为民“互联网 检察”政务新媒体矩阵新模式。

“将检察机关装进网民衣兜里,打造高颜值、百姓信赖的‘口袋检察院’成为新疆检察机关新媒体矩阵的发展目标。”覃辉君介绍,按照自治区检察院的部署要求,要通过新媒体的建设,让网民随时随地可以找得到检察院。

理念和目标有了,与之相对应,工作流程又是怎样的呢?

按照此前的工作模式,检察机关一般是通过来信来访的方式,对群众反映的涉法涉诉问题进行回复,对口部门多为控告申诉部门和民事行政部门。“现在,我们是通过检察新媒体,将检察履职在互联网上延伸,这样就发挥了新媒体方便、快捷的优势,缩小了检察工作盲区,消除了网民对司法公信力和政府行政行为的误解,最大程度地增强网民的法治获得感。”覃辉君说。

覃辉君介绍,按照公开诉求公开处理的原则,在收到网民消息或者留言后,@新疆检察会在第一时间,按照检察机关新媒体矩阵逐级向下分配,直至事件所在地的基层检察机关。

当外部流程走完后,在检察院内部,检察机关会根据反映情况的具体内容,向相应职能部门进行工作派送,同时在工作中,业务部门需要逐级向上反馈工作进展。“在问题得到解决后,基层检察机关要通过新媒体矩阵逐级向上反馈,最终反馈至当事人。”覃辉君说,通过一个闭合的流程,让当事人的问题得以解决。

那是不是所有的留言都会进入这样的流程之中呢?

“我们会对网民的诉求进行分类处理。针对简单的诉求问题,随发现随解答,但如果反映的问题比较复杂,一时难以解答,则需要向业务部门反馈,由业务部门解答,再者,有一些是需要调查核实的,也是需要一定的时间和流程。”覃辉君向记者介绍,一些时候,有些网友也会抱有“有病求医”的心态,会提出一些不属于检察职能的话题。

覃辉君向记者举了一个例子。就在不久前,有位新疆克拉玛依的网友,向@新疆检察反映了自己医保缴纳的一个问题,对当地的医保政策有疑问,就此向@新疆检察提出了问题。

“虽然不属于检察业务的话题,但既然网友提出来了,我们也要有所回复。”在覃辉君看来,检察工作既然在网络上已经铺开,就应该用互联网的思维,在网友面前,要做好“店小二”。

“您好!非常感谢您信任新疆检察,您反映的问题不属于我们的业务管辖,我们无法直接回复,建议您咨询税藏的社保部门。不过我们会将您的问题转发给自治区相关部门,如果有结果,我们第一时间回复您。”

记者了解到,为了保证矩阵联动的效果,在机制设计上,新疆维吾尔自治区检察机关也是有所考虑。

“根据我们的管理机制,共分为被动完成联动、主动完成联动、独立完成联动和未完成联动这四类,设置不同的标准,作为全疆检察机关新媒体建设年终考核参考。”覃辉君说,从2016年初截止到现在,全疆检察机关通过检察新媒体矩阵回应网民关切近百余起,取得了很好的社会效果、法律效果,较好地提升了新疆检察工作的公信力,赢得了网民的理解。

“检察新媒体是检察机关在互联网上的窗口,既要传递检察好故事,唱响检察好声音,也要通过检察新媒体矩阵延伸检察工作,让检察履职在互联网上延伸无空白,最大限度缩小法律盲留盲区,最大程度地增强网民的法治获得感,这着也是‘互联网 检务’的深度挖掘和探索。”覃辉君说。

对话

听专家讲解检务微博如何走好群众路线

采访期间,记者注意,新疆维吾尔自治区检察机关在微博上的实践也引发了行业、学界的关注。

2017年3月1日,全疆检察机关共同参与的“聚焦基层看检察”新媒体矩阵宣传接力活动正式启动。自即时起,以@新疆检察为首的全疆检察机关微博矩阵就成了李峥嵘关注的对象,作为新浪网政府旅游事业部总经理,李峥嵘在密切观察传播互动效果的同时,也结合数据进行了分析。

“截至活动结束,微博话题#聚焦基层看检察#阅读量超过了4.3亿,评论数达到30.6万。”在李峥嵘的团队看来,新疆检察机关的案例给新浪微博平台很大启发,“新疆检察机关在实践中,坚守了政务微博的几个核心价值观,政务公开、积极互动、关注民生,始终把微博当成践行走网络群众路线的重要平台。”她说。

“对新疆检察机关在新媒体、特别是在微博平台的工作,我有着长时间的观察。”中国传媒大学媒介与公共事务研究院高级研究员侯博表示,新疆检察机关利用官方微博积极回应网民诉求,在线解决网民反映的问题,这是从根本上化解、解决社会矛盾。

“对网民诉求的互动回应,可以说是最好的检察履职,在检民互动中,建立并加深了民众对法治的信仰,从而构建起开明务实的检察公共关系。在这一点上,新疆检察微博堪称一标杆。”侯博说。

在华东政法大学新媒体数据研究院院长、华东政法大学传播学院教师孙祥飞博士看来,通过微博上的互动,聚焦解决线下问题,这是检察职能在网络空间中的延伸,“新疆检察机关的实践,是近年来检察系统政务新媒体运营成果比较突出的典型案例。”他说。

孙祥飞向记者表示,新疆检察机关将官方微博打造成“百姓口袋中的检察院”,与一些停留在单向度的信息传播、教育、科普等层面的政务新媒体相比,覆盖新疆各级检察机关的微博矩阵是一个很好的榜样,具有样板效应。

“互联网思维最明显的特征就是互动,但互动并不是简单地晒一些萌图、发一些经验贴,而是要将线下工作和线上互动充分整合起来。”孙祥飞同时指出,互动也不是一些范式在线答复,而是要能解决实际问题。“这种能解决实际问题的互动是一种可持续影响力和引导力的体现,符合社会和公众的期待。”

“新疆检察微博的活跃度背后,正是遵循了新媒体的传播规律。”在侯博看来,对于政务微博而言,政务属性应当优先于媒体属性,要在互动中传播,要让法治可以真实地被感触和体验。“新疆检察机关的新媒体实践无疑是一个标杆,是网络空间群众路线的一种体现。”

“互动不仅可以为群众众排忧解难,而且还能从心理层面拉近检察机关和群众的距离,提升民众对检察工作的信任。”重庆大学新闻学院研究员、博士生导师曾润喜在接受记者采访时说。

记者发现,积极互动、回应关切,提高服务群众能力,这一点在行业内已成共识。

2017年12月份,正义网联合法制网、中国法院网、中国警察网、民主与法制网向全国政法新媒体发出《新时代全国政法新媒体繁荣发展倡议书》,其中就明确指出,要以服务为力支撑,立足法治、连接群众,推动矩阵均衡、融合发展,让工作流、技术流、信息流高效融通,激活矩阵动能,要让数据多跑路,让群众少跑腿。

站在平台的角度上,李峥嵘认为,互动是政务微博的核心价值,一方面是由微博内在的产品功能和逻辑决定,外在原因而言,它也是政民之间形成良性沟通与对话的需求所驱使。

“应该说,经过8年多的发展,‘发布是基础、互动是核心、服务是根本’,已经成为网民政务机构,微博平台方、学界的多方共识。”李峥嵘表示,互动最终改变的是政府与百姓之间的话语体系,有诉说有倾听有诉求有回应,在尊重网民平等的话语权的基础上,让民意自然流动,这也应是各级政府机构通过微博这样的平台去构建共建共治共享社会治理格局的微观缩影。

然而,“让数据多跑路,让群众少跑腿”并没有成为所有政务新媒体运营者的一条圭臬。此前,有媒体曾报道,有不少政务新媒体呈现“僵尸”状况,很少更新,更不论互动。

在侯博看来,微博等新媒体平台上的群众留言,概而言之就是“人民群众对日益增长的美好生活需要”的网络化表达,作为追随群众上网而应运出现的微博等平台,其运行必然应当遵循以发布为基础,以互动为核心,以服务为根本。“否则,别无出路。”侯博说。

“互动,就是政务微博的生命力。”侯博解释,如果新媒体建设中缺失了互动这一核心动作,那就是以传统媒体思维运营政务新媒体。这种观念下,新媒体就成了“旧船票”,注定不会被网民听认可和接纳,自然也就登不上新时代的“大轮船”。

“新媒体实践的‘新疆样本’,以互动为核心,为走好网上群众路线积累了工作经验,值得推广。”曾润喜说。

[责任编辑：李璇]