



首页 > 思想理论 > 治理创新研究 > 正文

广东省肇庆市公安局：“平安肇庆”公安微博

2014-03-21 19:35 来源： 人民论坛网

1.基本情况

（一）项目发起的背景、主体和动因

微博，名“微”，实不微。这种新型网络媒体，从诞生到风靡全球，仅用了短短几年时间。微博用户在我国数以亿计，每日发布的信息量约2亿条，成为中国互联网上更新最活跃的信息源和舆论场，也是人民群众实行“公众参与、社会协同、法治保障”的新平台。2010年1月11日，时任广东省委常委、政法委书记、省公安厅厅长梁伟发在全省公安局长座谈会指出：创新决定平安度，创新决定竞争力，要求全省公安机关全力推进“六项创新”工作。在这种背景下，诞生了全国首个认证的公安微博“平安肇庆”，拉开了全国公安“微博热潮”的序幕。公安微博是公安机关在网络环境下创新公共服务和社会管理的新路径，拓展公安工作在信息化时代主动对接群众服务诉求和安全保障的能力，在警务运作、公安执法、队伍管理、服务群众等方面，开辟了一条崭新的服务管理路径。

（二）主要做法

1、创新沟通互动平台，规范运营。在经受网友“拍砖”和与网民互动中，“平安肇庆”公安微博摸索出一套独有的运行模式和制度，使微博问政更符合网络条件下的传播规律，获得了对政务微博来说最宝贵的公信力。一是建立网络发言人制度、“网络问政口径库”和“微博专家团”，一定程度上解决了网络问政遇到的准确性和权威性瓶颈。二是实行博主轮流值班、实名上岗制度，解决了对政务微博来说很关键的“谁在说”“代表谁”的问题。三是建立了微博管理和问政邮箱制度，明确各警种、所辖县市区公安机关在微博问政中的责任以及网民信息处理的限时办结期限，确保“真办事、办实事”的成效。四是落实督导工作，定期通报。对于没有及时处理网络问政信息的部门、地区，通过公安网进行全市每月一通报。

2、全面专业精确，品牌服务。一是组建骨干团队。2011年，在肇庆市公安局的支持下和各警种的全力配合下，肇庆市公安局出入境管理、户政、交管、禁毒、经侦、监管、法制、110报警服务台等窗口部门的业务骨干与警察公共关系科共同携手打造了一支由30多名组成的“微博专家团队”，使“平安肇庆”微博服务更全面、更专业、更精确、更及时、更权威。二是扩大网络问政工作服务覆盖面，更好地满足服务群众的要求，进一步加强各警种与网民的互动，提高回复的针对性、准确性、及时性。三是建立网络问政奖励制度。根据工作态度、质量和网民反馈，每月评出一名“微博之星”，并在年底进行评优活动，表彰工作先进集体和个人。

3、创新优质服务，影响深远。“平安肇庆”微博充分发挥共产党员的先锋模范作用，与网民平等互动，人性化回复，趣味化写作博文，实行科学应对，积极引导。一是坚定执行各项制度。坚持每天早晚包括节假日都有民警上线值班，平时下功夫和网民培养感情、平等沟通，不敷衍网民，得到政务微博研究院官方微博的肯定。二是以优质服务建公信力。对于网民的咨询、投诉、举报做到件件有回复、有结果，明确态度，勇于纠错。三是以排忧解难拓展生命力。“平安肇庆”微博在开通两年多的时间里民办实事已经超过3万件，是重要的网上服务窗口。四是与时俱进扩大影响力。“平安肇庆”微博在全省公安系统率先开通了微信公众版，拓阔了警民沟通桥梁，拓宽了服务范围。博微网民遍及全国，通过直接服务和间接服务，促进了业务创新，积累了运营经验。

