

中国为什么有这么多政务新媒体？

2019年10月09日 11:01 来源： 人民网



6月29日，公安部交通管理局官方微博“@公安部交通管理局”发布昆明重病患儿紧急转移北京相关信息，呼吁沿途司机避让。此后，各地公安、团委、网警等政务微博相继转发，为患儿争取到了更多抢救时间。

8月9日，“@中国天气”发布今年首个台风红色预警，在台风“利奇马”登陆之前及时预警。随后，气象、应急、消防、公安、国资央企等部门官方微博相继跟进，形成了今秋最扣人心弦的应急救援行动。

……

今天，一场场与时间的赛跑正在网络上上演，主力选手是我们的各级政府机构。所有参与者无不快速反应、积极发声、有效疏导，赢得了网友们的一致点赞。

政府的反应速度，提升了民生的温度。一个个民生的细节，折射出中国政务新媒体的快速发展。习近平总书记指出，随着互联网特别是移动互联网发展，社会治理模式正从单向管理转向双向互动，从线下转向线上线下融合，从单纯的政府监管向更加注重社会协同治理转变。顺应这一趋势，中国各级政府积极拥抱移动互联时代，加强政务新媒体建设，“让信息多跑路，让群众少跑腿”。

10年迅猛发展，数十万政务新媒体走进百姓生活

2009年11月2日，全国首个政务微博“@桃源网”开通。19天后，云南省委宣传部开通“@微博云南”账号，就昆明市螺蛳湾批发市场群体性事件作出回应，首开“政务微博”新闻发布先河，得到社会各界关注和赞许。此后，多地党政机构纷纷“下场”，开始积极尝试以新的话语方式对话网民、服务社会。

2013年10月1日，国务院办公厅公布《关于进一步加强政府信息公开回应社会关切提升政府公信力的意见》，明确了第一批“政务新媒体”：政务微博和微信。

此后，政务新媒体如雨后春笋般涌现，从政务微博到政务微信公众账号，从政务客户端(APP)到政务短视频号，从小到大、从单兵作战到矩阵联动，形成了数十万计的庞大规模。

《中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至2019年6月，经过新浪平台认证的政务机构微博为13.9万个，中国31个省(区、市)已全部开通政务机构微博；微信城市服务累计用户数达6.2亿，中国31个省(区、市)已全部开通微信城市服务；中国297个地级行政区政府开通了“两微一端”等新媒体传播渠道，总体覆盖率达88.9%；中国在线政务服务用户规模达5.09亿，占全体网民的近六成，使用政务新媒体办事已经成为中国老百姓的日常操作。

中国社会科学院新闻与传播研究所副研究员刘瑞生表示：“纵观世界，无论从数量，还是从形态和功能上，中国已经形成了全球最大的政务新媒体传播格局，并促进了中国社会生态良性发展。”



工作人员为民众演示广东省政务服务平台。 任峰涛摄

然而，政务新媒体的发展并非一帆风顺。站在聚光灯下，部分政务新媒体表现出了“水土不服”症状，“僵尸”“睡眠”“雷人雷语”“不互动无服务”“标题党”等现象时有发生。

2018年12月，国务院办公厅发布《关于推进政务新媒体健康有序发展的意见》(以下简称《意见》)，对“政务新媒体”首次进行了全面、规范、系统的概念表述和功能定位。

2019年4月18日，国务院办公厅再次制定印发《政府网站与政务新媒体检查指标》和《政府网站与政务新媒体监管工作年度考核指标》，从中央政策层面加快了科学管理和规范指导。

中国传媒大学新媒体研究院院长赵子忠说：“国务院出台这两个指标，是进一步推动政务新媒体做出特点、做出规范、做出特色来，对于政务新媒体而言，它的把关、立意和最终效果，是按照政务要求的，而不仅仅是新媒体。”

“实践了10年，‘政务新媒体’来自国家标准的定义、定位终于确立起来了。”中国传媒大学媒介与公共事务研究院政务新媒体实验室主任侯镔说：“有人说政务新媒体进入了下半场，在我看来，这绝对不是下半场，而是刚刚入场，是正本清源、重整旗鼓、重新定位、重新出发。”

加强版的政务公开，回应速度从48小时到3小时

民之所至，政之所向。站在新的阵地，政务新媒体应该怎么做?中国社会科学院新媒体研究中心副主任兼秘书长黄楚新说：“理想当中的政务新媒体，从信息传播角度来说，应该能起到上情下达、下情上传的作用。”

所谓上情下达，就是将党和国家相关的政策、方针及时传达给老百姓，指导他们的生活和工作。下情上传，就是将老百姓在生活工作当中对党和国家的期待和问题，让相关领导或相关部门知道。“政务新媒体应该起到桥梁的作用，减少老百姓在生活工作当中的矛盾，也为国家的治理提供很好的服务。”黄楚新说。

2016年12月，国务院新闻办公室手机APP“国新发布”上线，解读国家的最新政策、发布各部委的最新消息。

小丽是“国新发布”APP的忠实读者。说到最喜欢APP的哪一点，她如数家珍：“‘一分钟视频’很接地气、‘十句话看懂发布会’清晰明了、‘发布日记’和‘发布月历’重点突出、H5策划既精美又有趣、逢年过节的海报很暖心……”

今年正值新中国成立70周年，国新办推出了系列主题新闻发布会，“国新发布”同步进行直播，展示31个省(区、市)的发展成就。“没想到家乡发展如此之快，我既开心又自豪。”小丽说。



国新办推出的新中国成立70周年系列主题新闻发布会。

6月12日，国务院扶贫办政策法规司副司长李富君在首届政企新媒体发展论坛上表示：“今年全国两会期间，国务院扶贫办夏更生副主任对政府工作报告中脱贫攻坚内容进行权威解读，在微博和客户端同步直播，引起网友广泛关注……政务新媒体平台已是国务院扶贫办开展新闻宣传、引导社会舆论、交流推进工作的主阵地和主渠道，对助推脱贫攻坚发挥着十分重要的作用。”

据了解，近年来，各级行政机关每年公开政务信息数千万条，办理政府信息公开申请数十万件。《意见》中规定，各地区各部门要把政务新媒体作为突发公共事件信息发布和政务舆情回应、引导的重要平台，提高响应速度。

2016年11月，国务院办公厅印发的《〈关于全面推进政务公开工作的意见〉实施细则》提出：对涉及特别重大、重大突发事件的政务舆情最迟要在5小时内发布权威信息，在24小时内举行新闻发布会，持续发布权威信息，有关地方和部门主要负责人要带头主动发声。在此之前，针对重大突发事件回应的规定则是：最迟应在24小时内举行新闻发布会，对其他政务舆情应在48小时内予以回应。

北京师范大学新媒体传播研究中心发布的《2018年政务微博运营状况调查报告》显示，超过七成政务微博对重大事件的回应时间在3小时以内。

从48小时，到24小时，再到3小时内，政务新媒体的腾飞带来了政务舆情回应水平的提升。从全国首个政务微博上线，到全国第一个省级政务民生服务APP“云上贵州”推出，再到首个抖音政务号“中国长安网”开通，政务新媒体为政务信息的快速传播装上了“扩音器”，为保障群众知情权开辟了有效的渠道。

从“面对面”到“键对键”，政民互动推动社会进步

2016年4月19日，习近平总书记在网络安全和信息化工作座谈会上发表重要讲话，强调“网民来自老百姓，老百姓上了网，民意也就上了网。群众在哪儿，我们的领导干部就要到哪儿去”。

作为这句话最生动的践行者，自2010年2月第一个公安微博在广东诞生，公安部就将公安机关的群众工作由“面对面”延伸到了“键对键”。

2016年至2019年春节期间，公安部部署全国公安新媒体开展“我在岗位上”联动报道，及时通报节日期间社会治安情况，持续发布节日安全提示，赢得了广大网民的普遍赞誉。



公安部发起的“我在岗位上”活动，在微博上阅读21.3亿，讨论78.4万。

翻开北京市公安局的微博“@平安北京”，网友的留言五花八门，从举报狗咬孩子，到道路设计有缺陷，再到孩子同名查询，大部分都能得到积极的回复。

“@平安北京”运营团队负责人郭涛说：“‘@平安北京’自2010年8月开通以来，已经发布15万余件相关信息，处置的网民反映和突出网络舆情3000多起。”

郭涛介绍，新媒体的快速发展，给政务新媒体“小编”提出了更高的要求：首先，要对负责的主要业务有全面的把握，对相关规定了然于胸；第二，要对全国乃至全世界范围内广受关注的重大新闻、大事件，典型案例、故事等，有足够的敏感性和充分的了解；第三，要有一线基层工作经验，知道怎么跟群众对话；第四，要对新闻工作舆论环境有直观的认识，能够快速敏感地反应；最后，需要比较全面的新媒体技能，会画漫画、拍视频更佳。

随着互联网的普及和社交媒体的发展，网上群众路线已然成为常态，网络问政的形式也越来越丰富。在最早利用网络平台进行政民互动的城市青岛，“网络问政”从网上搬到了新媒体端，从电视发展到了微博。

2016年11月17日，青岛市环保局在微博上开设“环保网络问政”话题。从此以后，群众的各个“小问题”成了青岛市各级环保部门领导干部的“必答题”。

2019年3月18日8时15分，网友“@民生调查记者”向青岛市环保局反映：“位于青岛李沧区大村河下游的太原路和永平路交汇处附近，有一处排污口，这里的水散发着刺鼻的气味，让来这里沿河边看柳的人，掩鼻而过，现在气味尚不算大，随着天气的转热，这里不但味道大，而且会滋生蚊子和苍蝇，希望有关部门及时处理。”

9时和11时，青岛市环保局和李沧区城市管理局相继回应，已经实施清理整治。短短3小时，一起棘手的排污问题顺利得到解决，新时代的“网络问政”生动地诠释了何为“中国速度”。

近10年来，中国传媒大学政务新媒体实验室持续对其“学术实验田”内的多个政务微博账号动态实践进行追踪调研，结果显示，这些账号在线受理和处置的有效网民诉求数量逾100多万件，其中不乏广为网络社会公众所熟识和赞誉的“民心政务微博”：创新微博在线行政和社会治理最佳实践的“@问政银川”，利用微博实现跨国救助境外受困中国公民近50起感人案例而被美誉为“线上战狼”的“@湖南公安”，以及在线提供检察意见和法律支持、协助20多起农民工讨薪的“@新疆检察”等。

侯镔说：“政务新媒体通过政民在线互动服务的媒介行政方式，不仅仅做到了及时感知社会态势、畅通沟通渠道、辅助决策施政，更显著地推动了司法进步、政府职能和服务作风的转变，创新了社会治理理念和模式，提高了政务服务效率，节约了行政成本，提升了人民群众实实在在的归属感、安全感、获得感和幸福感。”

“知屋漏者在宇下，知政失者在朝野”。今天，越来越多群众聚集在新媒体平台，与政府部门直接沟通对话；越来越多政府机构入驻新媒体平台，听民声、看民意、解民忧，“民有所呼，我必有应”正在成为现实。

“指尖上的网上政府”：人在家中坐，事情全办妥

2015年12月16日，习近平总书记在第二届世界互联网大会开幕式上提出殷切期待：“要让互联网发展成果惠及13亿多中国人民”。

2016年4月19日，习近平再次强调，加快推进电子政务，鼓励各级政府部门打破信息壁垒、提升服务效率，让百姓少跑腿、信息多跑路，解决办事难、办事慢、办事繁的问题。

如今，在中国的多个地方，利企便民、亮点纷呈、人民满意的“指尖上的网上政府”正在悄然成型，群众动动手指就可享受到“人在家中坐，事情全办妥”的政务服务。

70岁的东航老机长谢远征家住上海，最近有一件事让他十分感慨。“我们以前办驾照、违章缴罚款，都要去排队，人山人海的，要花很长时间。自从去年上海推出了‘一网通办’客户端，办驾照和交罚款就简单了，手指头一点手机就办好了。听说今年9月1日开始，连驾照本都不用带，有电子驾照就行……变化真的太大了，这在几十年前根本想象不到！”

与此同时，在祖国的南端，65岁的李先生感受到了同样的惊奇。李先生家住广东省东部偏远地区，长年偏瘫在床。他早就想申请政府提供的重度残疾人护理补贴和困难生活补贴，但因手续繁琐、身体不便，加上需要往返几十里路，一直未能如愿。

2018年5月，广东推出了全国首个集约化移动政务服务微信小程序——“粤省事”移动政务服务平台。李先生抱着试试的心态，用手机申请了残疾人证和各种补贴，如今他端坐家中就能领到钱。“真的是太方便了！”李先生无限感慨地说。

广东省政务服务数据管理局总工程师周传世介绍，目前“粤省事”集成了各部门747项高频政务服务事项，其中88%的事项实现“零跑动”，12%的事项实现最多跑一次(其中有2项最多跑2次，占比0.2%)，平台上线以来实名注册用户已超过1800万，累计查询和办理业务达3.0亿件，每7个广东人中就有1个在使用“粤省事”。



广东“数字政府”政务云平台。 任峰涛摄

除了上海的“一网通办”和广东的一站式“指尖办理”，多地近年来相继出台相关举措：从浙江的“最多跑一次”到江苏的“不见面审批”，再到湖北的“马上办、网上办、一次办”……都在指向同一个目标——在网上实现“进一扇门，办所有事”。

进入新的时代，5G、物联网、大数据和人工智能(AI)等新技术的发展，给政府执政提出了新的挑战，也赋予了政务服务更多新的可能。

中国传媒大学新媒体研究院院长赵子忠指出，政务是货，5G和大数据等新技术是工具，利用好工具，可以实现信息的精准化推送，避免信息浪费。5G出现后传输速度极大提高，数据量极大膨胀，政务新媒体的表达形式可以更多样，带来的信息密度更高，让老百姓随时随地更充分地了解，未来可能会出现车载端、家庭端等百姓最常有的应用场景。

侯镔则表示，5G高速网络条件下的移动短视频、移动直播，已经现实性地为党政机关如何做好移动即时新闻发布和回应社会关切提出了“抢占第一空间”的场景化命题。同时，AI与大数据的结合，为在线个性化政务咨询和沟通、数据化高效政务服务、公共安全风险防范与危机管理、智能化匹配资源供给等等，创造了社会治理社会化、网络化、智能化和精准化的可预见愿景目标。政务新媒体再次走进了“时代是出卷人、我们是答卷人、人民是阅卷人”的中国新时代网络强国实践考场。

“志之所趋，无远弗届，穷山距海，不能限也”。从新中国成立之初的一张张布告、通报到如今新时代百花齐放的政务新媒体号，从中央部委到街道社区，不论政务服务的形态和平台如何变化，“为人民服务”的初心和宗旨从未改变。找准为人民谋福祉之路，更好地利企便民，不断提升群众的满意度获得感，中国的政务新媒体建设正阔步前行，为世界提供一种全新的“中国经验”。