

## 让政务新媒体更有温度

本报记者 李嘉宝

打开微博浏览最新政务信息，进入微信公众号一键办理业务，在社交平台上与官方账号互动交流，观看政府部门发布的执法短视频……对许多人来说，这是日常生活中习以为常的事情。

2018 年 12 月，国务院办公厅印发《关于推进政务新媒体健康有序发展的意见》（下称《意见》）指出，落实网络意识形态责任制，大力推进政府系统政务新媒体健康有序发展，持续提升政府网上履职能力，努力建设利企便民、亮点纷呈、人民满意的“指尖上的网上政府”。

亮点多 紧跟时代发展

2018 年 5 月，微博“@中国警方在线”发布了一段拍摄于上海某道路的视频，展示了一位民警检查无牌车辆的执法过程，引发网络热议。口头传唤，连续三次警告，武力升级，行动前提醒无关人员远离……执法民警的一系列规范操作被网友称为“教科书式”执法。随后，该微博发布“九宫格”图文，对依法文明、规范执法进行详细解读，还挖掘出更多典型视频进行示范，赢得广泛认可。

“@中国警方在线”是公安部新闻中心官方微博，自 2011 年 8 月开通运营以来，7 年多时间累计发布约 6.8 余万条微博。现在，它是拥有近 3000 万粉丝的“大 V”，并连续 5 年荣获全国政务机构微博影响力第一名。

这是当下中国政务新媒体发展的一个缩影。政务新媒体，是指各级行政机关、承担行政职能的事业单位及其内设机构在微博、微信等第三方平台上开设的政务账号或应用，以及自行开发建设的移动客户端等。

数据显示，截至 2018 年 8 月，中国开通认证的政务微博账号已达 17 万、政务微信公众号已超 50 万、政务移动客户端及入驻短视频平台的政务公号也初具规模。截至 2018 年 12 月，中国在线政务服务用户规模达 3.94 亿，占整体网民的 47.5%。

“网民在哪里，政务发布就在哪里”。近年来，从中央到地方、再到基层，一大批影响力强、活跃度高的政务新媒体账号在各个社交平台上不断涌现，呈现出快速发展的良好态势。“指尖上的网上政府”走进越来越多人的生活。

接地气 创新社会治理

“@外交小灵通”的“刚刚体”收获数万次转评赞，“@国家税务总局”快速回应演艺行业“阴阳合同”问题，“@最高人民法院”与“山东高法”的“决战执行难”全媒体直播吸引了大批网友在线观看，“@湖南公安”帮助海外中国旅客远程解决困难，完成“跨国救助”……一个个引发广泛关注的鲜活事例，显示出政务新媒体在社会治理中的重要作用。

不回避、接地气、善管闲事、巧办难事，政务新媒体在发布权威消息、回应社会热点、引导网络舆论、塑造政府形象等方面成绩斐然。

《意见》指出，到 2022 年，建成以中国政府网政务新媒体为龙头，整体协同、响应迅速的政务新媒体矩阵体系，全面提升政务新媒体传播力、引导力、影响力、公信力。

在人人是麦克风、人人是记者的新媒体时代，政务新媒体的快速发展，使得政府部门能够及时回应重大突发事件、重大社会舆情。如今，政务新媒体已超越媒体的范畴，越来越成为社会治理的重要组成部分，有利于广泛收集民情、民意、民智，提高人民群众的参与感与获得感。正如中国传媒大学媒介与公共事务研究院高级研究员侯锴所说，政务新媒体不仅仅是“媒体”，更是服务平台。

### 重服务 致力惠民利民

政务新媒体百花齐放，但质量也良莠不齐。一些政务新媒体账号开通后，以单向发布为主，缺乏与受众的沟通互动，语言空洞说教，更新速度慢，甚至出现了不少“僵尸号”。还有一些政务新媒体缺乏内容上的精准定位，随意发布个人信息或走入过度娱乐化的误区，缺乏舆论引导力。

当专业、严肃的政务信息借力移动端融媒体产品进行传播时，如何适应公众的阅读习惯和互联网的传播规律？

《意见》指出，要遵循政务新媒体发展规律，明确政务新媒体定位，充分发挥政务新媒体传播速度快、受众面广、互动性强等优势，以内容建设为根本，不断强化发布、传播、互动、引导、办事等功能，为企业和群众提供更加便捷实用的移动服务。

惠民利民应始终是政务新媒体发展的动力和追求。侯锴认为，政务新媒体应以人民为中心，互动、沟通、服务，回应社会关切，提升公信力。

在政务新媒体建设中，要听民意、重互动，积极反馈留言，杜绝公式化、机械化回应；也要解民忧、重服务，加强与其他业务部门的沟通与配合，对于群众诉求要限时办结、及时反馈，确保合理诉求得到有效解决。与此同时，要充分运用互联网思维与手段，以群众喜闻乐见的、多样化的方式融入大众生活，拿捏得当而非哗众取宠，严守底线亦不忘人性温度。