

“政策简明问答”为何屡成网络爆文——

解读促公开，让好政策直抵百姓

本报记者 徐冠英

4 月 19 日，题为“江苏省异地就医直接结算办理指引”的微博，用 5 组问答解读政策，回应百姓关切。截至当天 19 点，该微博阅读量超过 63 万人次。加上其他平台，这条政策解读信息阅读数过百万人次。

不久前，“快速读懂江苏省老年人照顾服务政策”，在新媒体平台收获超过 250 万人次的阅读量。我省在全国率先推出的“政策简明问答”，如何连续打造出网络“爆文”？政策解读走红，传递什么信息？

4 条解读信息 两条成为 100 万+

19 日清晨，账号“微博江苏”发布“江苏省异地就医直接结算办理指引”。一张风格清新的长图，纳入“哪些人可以办理异地医保直接结算”等 5 组问答，并列出“江苏省医疗保险经办机构异地就医业务联系名录”。这条微博，像知心客服一般，清晰明白地解答百姓对新政策可能产生的疑问。网友“蓝天园璟瑄”评道：“哪些人员可以办理异地就医直接结算？看了就知道。”这张长图，在微信等新媒体平台也被大量转发。

这已是省政府办公厅政务公开办牵头发布的第四条“政策简明问答”。3 月问世的“政策简明问答”，通过新媒体平台发布政策解读，4 条信息已产生两条 100 万+。政策解读，为何有如此高的人气？

“解读的政策都是与百姓办事、生活密切相关的，切中社会热点、痛点，关注度高。”上海政法学院教授肖卫兵说，“过去，百姓办事要先寻找、研读政策，但从公文中提炼出自己需要的内容并不容易。现在，政府部门转变观念，增强服务意识，把百姓最需要了解的，以图表形式推送到百姓面前。”

“这展现出部门合作的力量。”省政府办公厅政务公开办主任张旻认为，政策制定部门最了解政策精髓，把百姓最关注的信息从文件中提炼出来，以一问一答形式、朴素严谨语言进行解读，发出权威、规范、真诚的声音。政务公开部门则发挥牵头作用，在题材选择、问题设计、口径表达上把关，并借助新媒体平台，策划集束式传播，瞬间吸引大量关注并保持一定热度。

立足百姓视角 内容不断打磨

有关“老年人照顾服务政策”的问答，是省政府办公厅政务公开办与省民政厅联合推出的。省民政厅办公室工作人员唐凡参与该问答的起草。他说，民政工作涉及民生福祉，相关政策应该让百姓充分了解。“做简明问答，我们换位思考，研究百姓最关心什么、能从政策中获得什么，尽力送上百姓最关注、最需要的干货。两个部门工作人员开了四次会，稿子改了五遍，诚心诚意向百姓讲清楚政策的特色和亮点。”

省人社厅办公室工作人员陈娟说，除了“一个字一个字地抠稿子”，还专门去社区征求百姓意见，为的就是把老百姓脉搏、精准又通俗地解读政策。

张旻介绍，政务公开已成行政机关的制度性安排，公开范围在拓宽，力度在加大。做好政务公开，包括发布政务信息、进行政策解读、回应百姓关切等服务内容。做好政策解读，让百姓充分知晓、弄懂利企惠民的政策，体现政府职能的转变。“过去，文件写好就可以，但现在还要研究怎样让政策更好地抵达百姓。”

陈娟感慨道：“虽然有一次磨稿子到凌晨 4 点，但‘政策简明问答’成为网红，我成就感很强。”

让政务公开 照亮美好生活

做好解读，是打通政策落地的“最后一公里”。肖卫兵提出，政策出台之际，即进行高质量解读，可避免对政策误读，是政府积极作为。如果解读的传播效果好，可大大减少政府“一对一”答疑的数量，减负增效。他建议，将“政策简明问答”固化下来，通过多部门协同、良性运作。

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锴说：“惠民政策落地的关键一环，在于扩大政策的社会化参与、通达知晓。利用微博等媒体来及时、有针对性地答疑解惑，并进行互动，无疑是政策推行中最接地气且有效的路径。江苏的‘政策简明问答’，也是新时代网络群众路线的生动实践。”

及时获知政务信息，是百姓美好生活的一大需求。去年，全省各级行政机关根据《政府信息公开条例》规定，依托政府网站、政务微信微博等，发布各类信息 543 万余条。全省还收到政府信息公开申请 3.2 万件，同比增长 9.6%。各级行政机关加大政务发布力度，确保省委、省政府重大决策部署，各部门政策第一时间向社会公开，有利于服务广大百姓的生产生活需要，着力构建公正透明的营商环境。张旻分析，做好政务公开工作，可以增加百姓对政府的认同感、信任度，减少不解、焦虑，提升社会治理能力的现代化。“政策解读，是推进政务公开的一个突破口，切口小但作用大，今后还要一项一项政策解读下去，让政务公开照亮美好生活。”