

打造检察机关社会沟通能力升级版

本报记者 郭清君 周泽春 通讯员 漆青梦

微信 5.0 时代,检察机关如何做好群众工作,更好地提升执法公信力?最近,湖北省检察院邀请近百名专家学者、司法实务人员和网络达人汇聚武汉,聚焦“新媒体时代检察机关社会沟通能力”,围绕“新媒体时代检察机关的群众工作”、“新媒体时代的检务公开”、“检察机关网络舆情应对与处置”等问题进行了深入研讨。

社会沟通能力是检察机关的软实力

“网络不是主流媒体,但越来越成为主要媒体;虚拟社会并不虚拟,都是实在的人、实在的事。”作为中国法律界的第一批“网虫”,湖北省检察院检察长敬大力在研讨会上提出,适应新时代的发展,深化细化实化检察机关群众工作是提升社会沟通能力的必然要求;深化检务公开是加强社会沟通的重要基础;强化检察宣传是做好社会沟通的基本途径。

什么是社会沟通能力?检察日报社社长李雪慧认为,在新媒体时代,检察机关的社会沟通能力体现在新闻传播力、影响力、亲和力、公信力四个方面,概括起来就是“软实力”。而“软实力”的提升,有赖于全媒体的结合。

中国传媒大学媒介与公共事务研究院高级研究员侯锴提出,媒介融合对检务传播的挑战,主要体现在对分析问题、判断问题、快速反应、舆情应对和议程设置等方面的综合媒介素养与技能提出更高的要求。检务传播应进一步优化体制机制,积极进行观念创新、内容创新、形式创新、手段创新、载体创新,从提升采集力、判断力、发布力、亲和力、公信力和技术驱动力等六个途径全面提升传播能力。

如何提升新媒体时代的社会沟通能力?中国政法大学新闻学院教授刘徐州提出了政法“微实践”的进阶路径:积极回应弱势群体和利益诉求者的诉求、强化传播艺术,抓住“注意力资源”、构建指尖上的统一战线等。

海南大学法学院副教授王琳认为,面对扑面而来的新媒体大潮,检察机关其实不需要去追逐技术,但需要善于运用技术为群众服务、为检察工作服务。群众活跃在哪里,群众工作就要做到哪里;群众的意见反馈在哪些方面,就应当认真倾听、对照检查,及时解决问题或者解释问题。如“湖北检察”微信公众服务号把律师阅卷预约、在办案件期限查询、网上受理接待等便民服务功能整合在一个平台上,便利群众的同时提高了检务效率。

有会议代表提出,我国政法机关将在相当长的时间内坚持一手抓个案的公正以加速提升司法公正,一手抓网络服务以提升民众日益增长的司法需求。从这个角度看,湖北省检察机关着力打造的“门户网站、博客、微博、微信公众平台、手机客户端”五位一体的“鄂检网阵”仅仅是一个开端。要想获得群众持续的掌声,实现预期的社会效益,还必须充分尊重网络舆论场的传播规律,努力寻找与群众在网上沟通的技巧,同时要提升网络服务的内容质量,特别是在充分互动和有效沟通中积极转变工作方式和工作作风,真心实意地群众办实事、办好事。

新媒体时代检务公开是以便民为目的

武汉大学信息管理学教授沈阳认为,实践中存在着检务公开平台建设水平低、信息化程度低、公开信息含金量低、新媒体利用能力参差不齐等问题。新媒体促成检务公开平台更加多样,检察机关要以民为主要目的不断创新形式和功能,对检务公开制度不断强化,使体系不断完善。

在这一背景下,新媒体时代检务公开的内容和层次成为研讨的焦点。浙江省海宁市司法局局长金中一提出“政务微博三境界”：“第一重境界,微博宣传。第二重境界,微博问政。利用微博

回答网友咨询投诉,公开部分政务信息,为市民提供服务功能、便民资讯。第三重境界,微博政务。在微博上公开承载部门政务活动,让民众参与到政务活动中来,使政府服务全面进入 Web2.0 时代,把政府工作透明化。”金中一认为,把微博作为检务公开的工具来运作,就自然而然地让检察工作进入了“玻璃房”,要让检察干警逐渐习惯于在“玻璃房”中工作。

高检院检察技术信息研究中心副主任赵志刚认为,新时期检务公开的主攻方向有三个。一是与正在部署的检察机关统一业务应用系统相衔接,开放法律文书以及案件流程的查询。二是加强举报和涉法涉诉信访的网上系统建设,便于互动与问题解决。三是加强网络舆情(涉检、涉腐)的监测与研判,回应社会关切。

沈阳则认为,大数据时代的检务公开要做到信息整合、需求分析、功能分析、互动分析和效果分析。“迎合民众之所需,回应民众之所系,是未来检务公开和政法舆情的发展方向。”

舆情应对需重视树立媒介化思维

武汉大学新闻与传播学院副院长程明认为,网络让危机放大、恶化,有可能从小危机演变为大危机甚至是大灾难。“先声夺人,后声失人”,政府在危机当中不能“缺位”更不能“失语”。对危机处理的最基本经验可以概括为六个字:“说真话,立刻说”。因此,检察机关在进行网络舆情应对与处置时应掌握五大原则,即:承担责任、真诚沟通、速度第一、系统运行、权威正式。

赵志刚提出,新媒体时代是一个“信息紊流”时代,检察机关必须破除“司法神秘主义”,走出深宅大院,从公共关系的角度来面对舆情。

侯锸认为,新媒体环境下要提升舆情应对的能力,首先强调检务传播思维的转变,即要做到从事件发展的阶段性“新闻发布”,向动态“全程性”参与、即时舆情确认转变;要从以往新闻发布“有准备发言”,向“时刻准备发声”转变;要从面对传统媒体,向面向包括网络全生态参与的群体转变;要从“传声筒”角色的转达,向直接参与公共舆情事件的高层会议决策转变;要使新闻发布从“效率”向“效能”转变,等等。因此,必须确立“边干边说”的媒介化思维,即没有结果报过程,没有原因报事实,以速报展自信争公信;没有功劳报苦劳,以互动增互谅促互信。

“舆情也是民情,对话也是服务。我们要在与大众对话中实现互通互信。”湖北省检察院新闻处网络工作室副主任袁明认为,新媒体时代背景下,处理涉检网络舆情一定要有开放、自信、创新的思维和态度,积极回应社会关切。

司法机关新媒体运用的发展趋势是双向互动

与会代表认为,互联网给检察服务带来的更多不是技术革新,而是观念改变。多媒体技术的应用,突破了以往纸本阅读与呈现的限制,拉近了检察机关与受众间的距离。最重要的是实时、动态的管理与更新,使检察机关可以利用新媒体平台提供个性化的对话以及服务。

“作为一个检察长,如果你还没有一个智能手机,你就是一个 outman!”赵志刚认为,在新媒体时代,检察机关的自媒体应立足于成为一个专业的检察信息服务提供者(商)。围绕检察机关工作人员以及工作对象的阅读需求,打造一个面向多渠道发布、多终端呈现、融合多种媒体形态的数字一体化内容采编和信息服务平台。这一平台最核心的是建立统一的媒体云平台,包括内容采编、内容管理和产品运营。依托优质的内容数据库,以网络技术为传播平台的多媒体点对点推送,是检察新媒体的主流表现类型。

沈阳、赵志刚等与会代表还指出,媒体融合是新媒体的出发点,将图文、视频、音频和网站的采编整合作业,资源共享、集中处理,衍生出不同形式的信息产品,然后通过不同平台,传播给受众。

“仅仅定位于一种公共关系、工作宣传和形象展示,是比较低层次的。”赵志刚预言,司法机关新媒体将发展成一个多元介质、多元载体的信息情报体系,除了向公众传递信息,还具有收集案件线索等情报等功能,可以进行双向良性互动。