

激活政务新媒体 激发治理新能量

近年来，移动政务服务进入发展快车道，但信息发布不严谨、互动服务不实用、监督管理不到位等问题也时有发生。从微博、微信到短视频，新媒体平台不断翻新，平台上的政务服务却不尽如人意。如何促进“政务服务”和“新媒体”有机融合，更多释放政务新媒体的新能量？

国办日前出台的《关于推进政务新媒体健康有序发展的意见》给出了答案。“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”，“形成全国政务新媒体规范发展、创新发展、融合发展新格局”，这项迄今为止最具体的政务新媒体专项指导文件，明确了“互联网+社会治理”的核心价值，也为“指尖上的政务服务”怎么发展的问题明确定调。

推动政务新媒体健康发展，前提是规范。政府移动政务建设发展势头良好，但也需要解决发展中存在的问题。目前，“山寨”应用真假难辨，在应用市场搜索某地政务，不少假冒应用赫然在列；“不互动无服务”情况普遍，某地政务客户端被吐槽登录容易闪退、办事栏成摆设；一些政务APP和移动版网站更新不及时，文字图片链接不可用。类似问题，对政府形象和公信力造成不良影响，亟待在实践中加以规范。

当然，规范发展不等于千篇一律。换言之，既要达到统一服务标准，也要具备各自服务特色，以创新发展推动政务服务和治理理念的升级。比如，进入更多新媒体平台，除微博、微信“标配”，抖音等网民集聚的新平台也可成为政务服务载体；探索政民互动新方式，杜绝答非所问、空洞说教、生硬冷漠的反馈，主动设置话题、策划活动吸引关注；善用大数据、云计算、人工智能等技术，分析研判社情民意，为政府决策提供精准服务……从吸引公众参与互动，到进一步关注公共服务、参与公共管理，创新发展可以成为治理模式的新助力。

政务新媒体初衷是便民服务，要实现前台多样还需后台联通，融合发展是实现服务质的突破的重要一环。近年来，诸如江苏“不见面审批”、上海“一网通办”等举措相继推开，都指向同一个目标，在网上实现“进一扇门，办所有事”。如何变重复注册为一次认证，如何打破信息孤岛实现互联互通，如何让“百姓少跑腿、信息多跑路”成为治理自觉？解决各地区、各部门分散建设问题，实现数据同源、服务同根，即是融合发展之义。政务新媒体亟待在机制层面实现自我整合，让各方需求得到更为细化的满足与更加长久的保障。

规范、创新、融合的发展要求，层层递进，相互交织，反映着各地区、各部门在实践中积累的经验和认知。随着互联网技术的更迭与服务理念的升级，唯有坚持联系群众、服务群众、凝聚群众，政务新媒体才能提供利企便民、亮点纷呈、人民满意的“指尖上的政务服务”，从而为治理升级激发更多新能量。