



近年来,政务新媒体蓬勃发展,从过去“两微一端”向短视频领域延伸,已成为政务公开和政务服务的重要阵地。

不过,记者调查发现,在此过程中,也存在低效重复建设问题,部分政务新媒体已沦为“僵尸”“空壳”账号甚至舆情制造者,可能损害政府形象,加重基层负担,需进一步加强监管。

近期,国务院办公厅政府信息与政务公开办公室已下发通知,要求各地各部门排查整治政务新媒体运营中存在的四种突出问题:发布类账号2周内无更新;不分场景“卖惨”“卖萌”,过度“娱乐化”;发布与政府工作或本部门本行业无关信息;已停止维护的账号未履行注销程序。

■ 新华每日电讯

记者 向定杰 闫红心 颜之宏 张兆基

A. 偏离政务定位 有的长期不更新,有的像“营销号”

记者梳理发现,近年来,各级政府部门积极拥抱移动互联网时代新媒体发展趋势,但跟风开设后,在日常运营中一直存在着三类乱象。

——不言不语,长期未更新信息。

记者在时下活跃的短视频平台上,以“镇人民政府”为关键词进行检索,手机屏幕上出现的搜索结果近百页,仍可以找到一些认证为官方,但内容匮乏的账号。近期,一些省级政府相继发布了2021年一季度政府网站及政务新媒体抽查的情况。在这些通报中,“僵尸”“空壳”仍是高频词汇。

据湖北省人民政府办公厅的通报,咸宁市通山县通羊镇有政务新媒体号开通至今未发布任何消息,房县有政务新媒体账号最后更新时间为2019年10月。云南省人民政府办公厅在检查中也发现,部分政府系统政务新媒体“开而不管”,长期未更新信息。有的单位对被通报的问题不重视,整改不到位,反复出现相同问题。

——自言自语,只管复制粘贴,没有互动服务。

记者发现,一些部门政府网站和政务新媒体监管工作仅止于解决内容不更新等底线问题,往往“既盲又聋”,不回应公众关切,与群众互动少,空有新媒体的形式。有网友反映,一些地方的官方账号对于投诉、咨询等互动类问题,几乎从不回复。

在国务院办公厅政府信息与政务公开办公室发布的2020年政府网站和政务新媒体检查情况通报中指出,个别政府网站和政务新媒体存在服务不实用、互动不回应等问题。

——胡言乱语,盲目“吸粉”,有的“公号私用”,甚至被盗窃。

记者曾对政务微博“怼网友”“神回复”等现象进行过专门调查,发现一些账号存在追星娱乐、推销商品等“任性”行为。去年,某地政法委官方微博转发某艺人全球后援会的道歉信息,造成不良社会影响。

去年10月,某地派出所突然因为拍摄短视频受到不少网友关注,其“流量法宝”是一位穿着警服的女子看似一本正经地在宣传法律知识。然而,专业人士指出,她讲的内容完全偏离常识,很多时候连专业术语都没分清楚。

“女人强奸男人犯法吗?构成什么罪”“为什么交警没有权力抓人”……在这些话题下方,除了网友指出内容太随意之外,连一些官方认证的交警账号都评论道“提个建议可以吗?以后发之前找局里单位法制科审核一下。”“不要说这种不负责任的话。”

记者还发现,有的政务新媒体因疏于管护,账号被盗窃,发布不良信息。一段时间以来,微博账号“江夏五里界城管中队”曾发布大量代孕、招嫖信息,引发网民关注。今年3月,武汉江夏区五里界街道办事处回应说,账号出现不良信息是因为被不法分子盗用。

『开而不管不务正业』的政务新媒体: 不言不语,自言自语,胡言乱语

B. 有账号没粉丝、有内容没流量 运营保障存薄弱环节

很多地方也想用活用好政务新媒体,但日常运维存在困难。受访人士认为,当前一些地方政务新媒体出现乱象,归根结底有以下原因:

——基层经费,专业人员不足。

《国务院办公厅关于推进政务新媒体健康有序发展的意见》规定,加强政务新媒体管理,提供必要经费保障,配齐配强工作人员,专岗专责,抓好工作落实。然而,部分县级融媒体中心负责人表示,以政务短视频为例,涉及策划、拍摄、剪辑等多个环节,需耗费不少精力,很多政府工作人员平时完成基本宣传任务已属不易,如今身兼数职,实在“分身乏术”。

——审核监管机制留有漏洞。

记者了解到,部分基层账号管理松散,没有相应机制,一些“一把手”不重视,放手给小编随意自发自核,给不当内容发布留下空间。云南省发布的关于2020年第四季度全省政府网站和政务新媒体检查情况通报中指出,部分地区政府系统政务新媒体存在“有平台无保障”现象,同时没有全部纳入监管,存在漏报、误报等问题。

中国科学技术大学科技传播系教授褚建勋认为,“在一些地方数据的统计上,不同部门口径不一,数据也存在差异,如果各自通过自家媒体发布,容易造成数据打架。”

——考核指标和导向发生偏差。

云南省在开展的有关检查中发现,有的单位在同一新媒体平台上开办多个功能相近的账号,但运维保障都不到位,如“镇康县教育体育局”“镇康教体”。微博网友“一只甜团子”说,以前当地的政府公众号就达上百个,平均阅读量就一二十,最近又要开一堆短视频号,要忙着填资料。

浙江大学新闻系主任沈爱国表示,一些地区的政务新媒体片面追求关注量和点赞量,为了绩效考核往往匆忙上马新媒体项目,容易埋下舆情等隐患,如果地方施加过于苛刻的考核追求流量,“蹭热点”现象难以避免。

C. 进一步清理规范 让政务新媒体切实发挥效果

业内人士认为,政务新媒体出现的乱象,本质上还是“指尖上的形式主义”作祟,必须坚决予以长效整治。同时,政务新媒体关键是要让群众看,应坚持“定位清晰、服务实用”的原则,力争有用、有趣、有价值,切实减轻基层负担,塑造良好政府形象。

——强化顶层设计,理顺开办、注销等机制。

“要根据不同政府部门的权限,对各类平台进行合理划分,该整合的整合,该协调的协调,该取消的取消。”华东政法大学政治学与公共管理学院教授任勇认为。

——形成常态化监管,纠正管理考核导向。

贵州省社会科学院传媒与舆情研究所所长沙枫等专家建议,政府部门发展新媒体不能只看下载量、关注数、阅读量,而是要引入市场竞争机制、民意监督机制,从“给领导看”转变为“给群众用”,真正把政务新媒体办成百姓喜闻乐见的沟通和办事渠道。

——健全人员配置,创新内容提升公信力。

褚建勋说,近几年新闻传播专业毕业生有不少到地市工作,但真正下沉到县级及以下的还不多,折射出基层相关工作岗位的编制、待遇有待进一步提升。福建省尤溪县融媒体中心主任张敏建议,可组织相关从业者到融媒体中心等单位交流学习,不断提升运维人员的专业素质。