

追星娱乐、推销假鞋、怒怼网友……

# 部分基层政务官微为何如此“任性”？

目前,不少政府部门开通官方微博微信账号,政务官微成为联系群众的重要渠道。然而,“新华视点”记者调查发现,一些基层政务官微信息发布内容非常随意,“怼网友”“神回复”等现象时有发生,不仅没有起到信息公开、为民解难的作用,反而损害了政府公信力。还有些部门在官微运营时“当甩手掌柜”,监管缺位。



## 【官微现状】

### 追星的、卖鞋的 部分基层政务官微 议题跑偏

目前,全国各地政务官微向基层一线延伸。以安徽省为例,记者从新浪安徽分公司了解到,该省政务官方微博数量已达7500个,开通层级已至街道、村一级。

记者调查发现,部分基层政务官微存在发布内容随意、互动回复随心所欲的现象,引起群众不满。

有的官微追星娱乐。“娜姐好美啊!仙裙飘飘啊”“蛙哥蛙哥在哪里”……这些追星感言的发布者,是贵州省清镇市红枫湖镇人民政府官方微博。记者连续翻了几页,没看到一条与当地政府工作直接相关的内容,几乎全是转自娱乐圈的一些资讯。

有的在公共平台推销商品。今年5月,多位微博用户收到一条推销假鞋的私信,而发送私信的微博账户认证信息竟然是“广西贺州市黄田镇人民政府官方微博”。在“官微卖鞋”被曝光后,当地回应称“因为微博管理人员更迭,工作没有交接好,导致官微被盗”。

还有的怼网友“闹情绪”。今年5月,一位市民在安徽省池州市贵池区人民政府官方微信咨询问题时,出现了“你不说话没人把你当哑巴”“我仿佛听见了一群蚊子在嗡嗡嗡”的“牛气”回复。当地调查称,此次“意外”是智能软件自动回复所致。

记者注意到,还有不少基层部门的官微,对于网友关于民生问题的投诉、咨询等,几乎从不回复。

## 【记者调查】

### 第三方运营“伪专业”,小编自编自发自留隐患

记者调查发现,一些基层部门的官微屡屡引发群众不满,与运营管理存在漏洞不无关联。

据了解,当前,一些地方探索利用外包服务组建政务微博微信运维团队。记者采访多位官微运营人员,发现这种外包方式在具体实践中存在诸多问题:代管机构只有信息发布权限,民众看似能与政府部门直接对话,却无应答之“实”,诉求得不到

解决;代管机构只是运维专业化,对服务部门所供文件素材不能也不敢做新媒体转化,实为内容传播上的“伪专业人士”;有部门直接要求第三方机构派人进驻,以求内容专业化,但此举将付出高额的成本。

此外,部分基层官微账号内容发布审核缺位,给不当内容发布留下空间。记者了解到,目前,省市级政务官微普遍采取三级审核制,但县区级

以下则在监管上存在弱化甚至缺位。

一位省级官微运营人员说,基层一些“一把手”不重视政务官微,要么放手给小编自发自核,要么审核走过场。“小编群体普遍年轻,往往为了追求传播效果不注意说话方式,领导把关弱化容易引发风险。”

网络舆情分析师李向帅认为,不当操作可能把官微带入舆论漩涡,运营维护者应具

有较高的政治素质和媒介素养,具备对网络舆情的认知和预判能力。

“在近期出现的几起官微舆情事件中,发布者大都带着较强个人情绪,政治意识和公共意识明显不足。”中国人民大学新媒体研究所副所长黄河认为,政务官微力求形式活泼、话语生动无可厚非,但必须在政府职能的网络化延伸和形象塑造的原则内合理拓展。

## 【加强审核】

### 增强官微运营资源配置,打造好政府形象新“窗口”

今年4月,国务院办公厅印发《2018年政务公开工作要点》明确提出,用好“两微一端”新平台。要求严格内容审查把关,不得发布与政府职能没有直接关联的信息,信息发布失当,造成不良影响的要及时整改。

安徽省委党校省情研究

中心教授张彪认为,政务官微开通常态化,有的非但没有成为政府联系群众的得力帮手,反而成为政府部门网上工作的新风险点。有关部门要举一反三,建立健全新媒体责任机制,提高媒介素养和业务本领,避免损害政府形象。

记者了解到,安徽省曾明

确省政府部门和市级政务微博微信运维人员不少于2名,县级运维人员不少于1名。而多位运营人员告诉记者,其任职单位负责官微运营的只有一人,有些地方甚至无固定人员进行官微运营。一些基层干部建议,应着力解决官微运营资源配置问题,并加强领

导审核。

黄河认为,官微是政府形象的新“窗口”,应增强政务官微运营人员的服务意识,杜绝个人情绪融入其中;相关部门应加强对新媒体运营人员的培训与监督,保障党和政府的网上群众工作做细做实。

(新华社北京10月29日电)

