# “追责”畅通政民互动“最后一公里”

政务新媒体高速发展的这些年，政务新媒体已经成为各级政府和部门推行政务公开、优化政务服务、凝聚社会共识、创新社会治理的新载体。通过这种传播途径，可以让政务新媒体成为权威的政务发布平台，也可以方便市民办事，更可以引导舆论，实现政民互动交流。然而，政务新媒体在方便群众生活的同时，一些诸如“僵尸”、“睡眠”、“雷人雷语”等问题也随之而来，在一定程度上损害了政府的权威和公信力。

政务新媒体运营得好，可以让公众感受到便捷，感受到与政府之间的零距离。其中，一些“僵尸”平台、“雷人雷语”的背后，却是一些单位只是把政务新媒体作为一个可有可无的陪衬，年终报总结时，能够把这项工作写上去，平时在工作中也没有多重视，只是让工作人员兼职干着，有空的时候才更新，或者干脆就忘了这件事情。长此下去，出现“僵尸”“雷人雷语”也就不足为奇了。

新媒体新时代，规范政务新媒体，发挥便民作用，需要多措并举，多管齐下。

一要端正网络工作观念。要充分认识到，网络社会已不再是与现实社会相分离的“水月镜花”，而是与现实社会相互耦合、重叠。在这个时代，党政机关不可如鸵鸟一般回避网络舆情，而要主动积极听取网络声音，敢于直面、坦率回应，通过政务新媒体及时、主动地公开信息，才能抓住舆论先机，引导社会舆论正面发展。

二要与民众保持良性互动，打通政民互动“最后一公里”。在“互联网+”时代，政务新媒体的生命力在于服务好人民群众。只有设身处地为人民着想，积极与群众交流，为群众办实事、办好事，我们的政务新媒体才能时常饱满活力。在运营政务新媒体时，要从“自说自话”转变到“你说我听”。网民通过政务新媒体进行评论、留言、提醒，都应该积极主动回应，解疑释惑，守望相助，让网民感受到网络对面是一个活生生的人，而不是一个冷冰冰的账号。

三要真正发挥便民、利民的作用，必须加强对于政务新媒体的日常监管。一是把好信息时效关。紧紧围绕当前重点工作，人民群众关注的时政热点，加强信息收集管理，做到报送及时。二是把好信息质量关。加大对于发布信息的审核力度，确保准确权威。三是把好信息回复关。坚持群众路线，做好公众留言审看、处理反馈工作，严格按照回复时限和要求，确保意见回复的准确性、规范性和时效，加强对于不回复、慢回复、错回复的惩治力度，强化责任意识。

四要建立健全考核机制。可根据各单位、各部门更新进度、创新力度、服务质量、公众参与度等加大督查力度，严格责任追究。建立网络留言督办回访机制，定期对各单位网络问政受理反馈情况进行督查，每月一通报，年终总考核，考核结果纳入年度目标考核范围。对不办理、不及时办理或办理工作出现失误的，将追究相关人员责任，真正做到不问政就要“问责”，可以让各单位真正重视起政务新媒体的维护，真正将运行好政务新媒体作为一项重要工作来抓，才能够确保政务新媒体搭建起政民互动的平台，积极回应群众关切，更好地服务群众办事。

新媒体的发展日新月异，我们要学会“顺势而为”，乘上新时代的“快车”，坚持以人民为中心的工作导向，大力推进政务新媒体建设，用最尽心的态度、最真诚的声音、最务实的手段解决与群众沟通互动的“最后一公里”，切切实实为群众办实事、办好事。

人民论坛网2019-1-24