

建设智慧政务 打造服务型政府

智慧政务建设高峰论坛专家主题演讲摘要

记者 林长凯 见习记者 缪星象/文 记者 王鹏洲/图

1月30日,以“媒体融合与政务服务”为主题的智慧政务建设高峰论坛在瑞安举行。当天上午,来自国内传媒、政务领域的7位著名专家学者进行了精彩的演讲。专家们展望未来,解析案例,深入分析了在互联网快速发展和传播格局深刻变化新形势下,如何通过新媒体技术手段,更好地推进媒体融合及智能化的服务型政府建设。

舆论众声喧哗 被逼说不如主动说

嘉宾 张志安(中山大学传播与设计学院院长)
主题:《政务微信微博·互动机制与深化路径》

微博具有“自净”功能,辟谣相对容易,而封闭的微信朋友圈辟谣难度大于微博。发布主体的多元身份,使得众声喧哗,非官方角色、网友及意见领袖对舆论的影响越来越大。面对危机传播的情况下,不管是政府还是个人都要遵循一个

“说话”规律:早点说不如早点说,被逼说不如主动说,被乱说不如自己说,自己说不如专家说,大家说不如权威说。

在危机传播和舆论引导中,政务微博要滚动披露事实,充分利用微博自净机制澄清谣言,微博中V和微信评论



相互协同引导舆论。而政务微信可以发布深度文章解释事实,微信可整合图片和视频,更有说服力。

智慧政务是媒体转型发展新趋势

嘉宾 张勇进(国家信息中心信息化研究部处长、研究员)
主题:《智慧网站发展新趋势 全媒体智慧融合服务》

智慧政务是媒体转型发展的新趋势,是政府转型发展的方向。目前线上网络空间发展遇到各方面挑战,利用大数据,从智慧感知、智慧评价、智慧决策、智慧传播等方面入手,打造智慧政务的框架。四川雅安芦山县发生地震后,震后信息应急管理成为各级政府面临的一个大问题,政府如何及时对外公

布有关救灾情况的信息,引起网友的关注。这时采取合理有效的信息应急管理和准确发布相关信息就显得非常重要。云南鲁甸地震发生后,政府积极引入信息应急管理体系,及时公布有关震后救灾等相关信息,让全国各地的网友及时了解救灾情况,受到网友称赞。

当前,越来越多的部门



已经认识到智慧政务对于集思广益的重要性,很多部门重大决策部署落实情况都会在网上进行评估。另外,基层政府与大数据的融合运行也促进了政府服务的转型发展。

智慧政务体现一体化、集约化、平台化

嘉宾 鲍静(中国行政管理杂志社社长兼主编)
主题:《智慧政务与政府信息化》

智慧政务是电子政务发展到一定程度后的更高级阶段,体现的是一体化、集约化、平台化的政务方式。

网上履职是信息时代政府治理的新常态,这就要明确政府网站的行政管理属性。同时,它首次界定了政府网站需要履行信息内容建设的行政管理职能,

也首次确立了全国政府网站信息内容两级管理体系和形象内容支撑体系,并最终形成了信息公开、政策解读、回应互动、联动传播、考核问责五位一体的政府网上履职新常态。

联手媒体、运用全媒体,可以提高政府信息化能力。政府网站要提供面向主要社



交媒体的信息分享服务,加强手机、平板电脑等移动终端应用服务,积极利用微博、微信等,传播政府网站内容,方便公众及时获取政府信息。

媒体新融合要收放并进

嘉宾 杨驰原(传媒杂志社总编辑)
主题:《媒体融合的现实与未来》

2015年是“媒体新融合的元年”。媒体新融合在政策层面上要做到“收”与“放”齐头并进,而且力度要大。“收”就是从管人、管机构、管经营、管内容四个方面严加管理。“放”就是放新政、放钱。此外,从

技术层面看,移动互联网将开启新融合新时期。

政府的主导性决定融合发展走向、技术进步和创新决定发展速度。随着技术发展,5G时代很快就会到来。网速快了,将会有更多更新的融合



方式出现。媒体融合的前景非常好,是春风送暖而非洪水猛兽。

双微 时代要双管齐下

嘉宾:谷文杰(人民网舆情监测室副秘书长)
主题:《“双微”智慧政务·完善“微力”格局,塑造智慧政务“新常态”》

网络技术尤其是微博、微信等为代表的新媒体工具已成为塑造智慧政务的重要手段。我们说“双微”的影响力指的是微信加微博。微博的社会属性和媒体属性较强,传播方式比较开放,是“由点到面”;微信则是由点到点,更适合深度解读。微博就像大宴宾客,微信则象写情书,要想打动服务对象,做好服务,最好双管齐下。

智慧政务务必要秉持认真、务实的精神,反对形



式主义,不提倡在条件欠缺的情况下盲目跟风开设“僵尸账号”;要坚持内容为王,要保证推送的思想性、价值性、实用性,杜绝产生垃圾信息。

制度创新与技术创新结合 打造服务型政府

嘉宾 李薇(北京市西城区综合行政服务中心主任)
主题:《北京市西城区智慧服务的探索与实践》

北京市西城区有常住人口150.7万。2011年4月,西城区提出建设智慧服务型行政服务体系“智慧服务中心”。在顶层设计上将所有审批事项纳入区综合型行政服务中心,同时建立统一规范的网上服务大厅,开发和拓展政务服务个人办事、企业办事和政民互动等功能。

在拓展政务服务渠道方面,西城区开发了应用固定电话、手机、数字电视等政务载体,设立24小时自助行政服务区,采取主动推送式和自助式服务,更方便



为企业和群众提供全天候的网上预约、事项申报及办件进展查询等自助服务。只有将技术创新与制度创新相结合,才能真正实现电子政务的终极目标——服务型政府建设。

展望“智慧城市” 政务更便捷 生活更方便

嘉宾 方刚(腾讯大浙网政务事业部总监)
主题:《智慧政务 智慧城市解决方案》

方刚在演讲一开始,就让大家打开手机微信,将微信中的位置修改为“广州”。大家会发现,广州的微信应用现在有天气查询、医院挂号、路况等16项“城市服务”内容,这是目前微信与广州相关部门合作,在全国率先推出的城市服务内容,也是智慧城市解决方案的一个具体案例。

方刚举了个例子,2014年底,深圳市宣布实行小汽车增量调控,导致短时间内超过10万辆新购车需要公证,通过政务云计算服务,深圳交通委在4小时内完成了在线公证预约业务系统的部署,比过去时间大大缩短。



通过云计算拥有的强劲网络、存储、监控、数据分析及服务能力,能够有效提升在线政务服务的稳定性和安全性,大大降低建设成本。在“智慧行政”方面,政府机关、事业单位、商业机构还可以通过微信实现流程管理优化,逐步实现内部OA流程。