

网络发言人， 用键盘敲击“虚实和谐弦音”

本报记者 崔骏



经常在镇江的几大门户网站上浏览的网友，对“网络发言人”这个名词一定很熟悉。虽然与他们素未谋面，但这个代表“官方”发声、长期通过网络与民众沟通的群体，用自己独特的方式在现实社会与虚拟空间之间牵线搭桥，把键盘当成琴键，在与民众的互动中，弹奏出日趋清亮的，虚拟与现实间的和谐弦音。

一组数据可以 佐证

网络发言人制度的实施，提高了虚拟社会管理水平，把矛盾化解在当地，把问题解决在基层，也因为网友的意见建议，推动了一批社会民生问题的及时解决。

今年1-9月份，镇江论坛“网络发言人平台”收到有实质内容的意见投诉、问题反映7719条，各单位正式回复7646条，办结7423条，回复率超99%，办结率96.17%，而其中，约有1200余条信息是网友对城市建设、经济发展、社会管理等诸多方面的提醒和建议；

115个网络发言人单位集中网上为网民服务，方便网民通过网络反映问题、表达诉求，并有制度约束各部门必须作出答复，越来越多的矛盾与问题通过网络发言人平台“网访”的方式得到有效解决。

7×24小时的“发声网”

过去几年中，刘俊一直在市规划局扮演着网络发言人的角色。和新闻发言人不同，他传递信息的渠道是网线，经他手发布到网上的许多文字，传上网的不少照片、规划图，能够部分解释来自网友的疑惑甚至不满，其中大部分是受到认可的。

“成天对着电脑，每隔几分钟就刷新一次页面，来回在几个网站中转悠，已经成了我工作时间的‘规定动作’。”刘俊调侃自己的发言人身份，“现在科技发展也太快，导致深更半夜的还会习惯性用手机上网看看回复情况，看看有没有网友的最新询问、投诉。绝对是不折不扣的‘网虫’。”

刘俊，只不过是镇江全市网络发言人中的一员。与他一样，“奋战”在网络与现实间的刘菁和朱发斌，也在夜以继日地发布、解释着与人力资源和社会保障或者环境保护等信息，对各种网帖进行回复。

像他们这样的发言人，还有112个党政机关、重点事业单位的数百人。

“现在市民用网的越来越多，有时候电话打过来有了口头答复还不放心，希望能在网上得到正式答复，这样就有据可依了。”市人社局网络发言人刘菁，担任发言人这些年，经她手沟通解决的问题不少，“和网络情况反映日多的现象相应的是，市民直接到部门来上访或者写群众来信的数量明显少了。”

“虽然网络发言人的工作费心、琐碎，但与老百姓的距离近了，政府公信力上去了，我感觉工作很有意义。”刘菁说。

“他们终日忙碌于网络上寻帖回帖，忙碌于现实中协调办理，他们明示官方身份，以事实发声争取网民认可。没有他们，就没有镇江在网上织起的这张7天×24小时的政务‘发声网’，许多误会、疑惑也就很难有机会得到迅速化解。”市网络信息办公室主任包建国亲历了镇江网络发言人从无到有、从少到多的全程，也很清楚网络发言人的酸甜苦辣。

“他们终日忙碌于网络上寻帖回帖，忙碌于现实中协调办理，他们明示官方身份，以事实发声争取网民认可。没有他们，就没有镇江在网上织起的这张7天×24小时的政务‘发声网’，许多误会、疑惑也就很难有机会得到迅速化解。”市网络信息办公室主任包建国亲历了镇江网络发言人从无到有、从少到多的全程，也很清楚网络发言人的酸甜苦辣。

日臻完善中的“信息网”

对网络发言人的心境，网友“静谧”或许并不十分了解，但他从这张“24小时不下班的政务‘发声网’”里，却能看到网络背后那些发言人，以及行政部门对网络声音的态度转变。

“说实话，刚开始看到网络发言人出现，我觉得就是一个摆设。在我反映过一次问题后，这种感受更深。”“静谧”说，2009年4月，他曾反映过一小小学周边食品安全的问题，结果等待了几天后，只得到了一句“您反映的情况我们已收悉，感谢您对食品安全工作的关心和支持”的回复。打那以后，他就不乐意再“多烦神”了。

不过，去年“静谧”无意间又看到网友关于食品安全的投诉，相关部门的回应积极了许多，“有调查、有结果，也有处理意见”。这让他对网络发言人的态度有所转变：“不是简单应付网友了。作出这些回复，肯定是有认真的实地调查研究的，也说明部门对网友反映的重视。也只有这样，才能让网友信任发言人说的话，信任职能部门的工作。”

“静谧”所说，发言人自己也有同感。

这些年，让刘俊印象深刻的“网事”有不少，其中印象最深的是一次

网友对城市规划提出了自己的见解，并且对规划工作提出了批评性意见。按照日常工作规范，刘俊将网友的发帖、跟帖进行汇总后，第一时间呈交局领导，自己开始准备回复内容，就网友质疑的内容作出解释。但令他没想到的是，局长很快把他叫到办公室，并请来分管副局长及相关处室负责人，共同会商起“通过什么方式，借着这位网友的批评，进一步让网友更加了解规划工作”。

最终，邀请热心网友到市规划展示馆参观，面对面座谈交流，局领导亲自全面介绍镇江规划工作等互动

方案出炉。很快，发帖网友欣然赴会，并通过网络动态实时更新会面全过程，引来“赞”声一片。

“这么做，就能在网上解释的同时，用现实走进的方式，将文字未能道尽的内容面对面作出逐一解答，既赢得了网友的认同，也宣传了规划工作。”刘俊事后总结说，“网络发言人发展到今天，已经不是简单的信息传递员了。只有发言人了解网络，更多地站在发帖网友的角度思考问题，才能让网络怨言成为网络愿景，负能量转化为正能量。”

制度保障下的“责任网”

经过多年改进、完善，镇江的网络发言人工作已经有了一套较为完备的标准流程：发现网络舆情后立即展开调查，再回到网络上实名发帖公布调查结果，同时通过QQ群、聊天室、讨论版等多种网络渠道，回复网民的相关疑问；一则敏感网络舆情在发现问题1小时内需在网络发言人平台转发，1天内发布初步调查情况并作出处置，情况复杂可推迟至3天。这些，都比初创阶段的管理规范要求更高，回复速度要求更快。

不仅如此，随着网络发言人制度的完善，网络发言人能够提供的服务

也日趋多元。最近几年，在镇江市委书记、市长的亲自带动下，全市各级党政部门的领导干部越来越重视网民，关注网络，越来越多的网络发言人走出网络，在现实中面对面与网民交流沟通，开展形式多样的网络活动，镇江“网络直通车”、“政务微客厅”等多个网络问政品牌应运而生。

网络发言人作为党委政府与网民紧密联系的“桥梁纽带”，如何让桥梁更坚固，纽带更紧密，就只有全面提升网络发言人的综合素质。于是，一方面，市委要求各部门、各单位补强网络发言人队伍，另一方面，组织

多批次、多层次的网络发言人培训班。如今，不断学习成为许多发言人的自觉行为，他们也会在定期召开的座谈会上交流心得体会，总结经验不足，有效提升与网民沟通交流的能力。

为了确保网络发言人制度在现实中体现出实效，市纪委、市委宣传部、市政府办公室等多部门强化了对网络发言人的督查考核。如今，低回复率的网络发言部门会被通报；每月会摘要热点问题回复在本地各论坛置顶，向广大网民通报，同时，总结本月在线回复工作的总体情况，提交相

关部门研究改进。各部门还突出一个重要的考核指标，即问题的办结率，对简单格式化或以电话号码应付网民的回复一律不算办结，通报各部门整改。

目前，市政府办公室已将《镇江论坛》在线回复工作列入政务督查内容，市监察局也将之列于行政效能督查的重要内容。

时至今日，网络发言人不仅成了群众解决民生问题的重要阵地，也成为网民参政议政的重要渠道，增进了党委政府与网民的良性互动，营造了和谐健康的网络氛围。



本版图片为资料图