

直面质疑不躲不掩 回应民意不端不装

深圳政务微博为啥这样火

刘丽萍 程全兵 杨钧涵



图为深圳微博发布厅截图

今年4月21日，深圳一场题为“@深圳，在一起”的政务微博网友见面会引发社会舆论广泛关注。这场见面会，网友是绝对主角，他们的所思所想成了现场热议的焦点。见面会主持人、中山大学传播学院副院长、微博达人张志安称：“我主持过许多城市线下活动，这是最开放、最现代、最有网络特征又极具美感的网民聚会，只有深圳才能给网民这么高的礼遇。”更多知名网友、微博小编和普通网友称“这是一次网络味纯正、主题与形式完美结合的见面会，其

思想深度、内容丰富性、形式的创新性在全国也是第一次。”深圳官方政务微博——“深圳微博发布厅”自2012年6月18日上线以来，树立“对话”意识，讲真话、说实话，急网民之急，想网民所想，与网民建立良好互动，获得社会各界的好评，在新浪、腾讯、新华、人民网上粉丝近200万。深圳微博发布厅在新华网评出的2012年度“全国最具影响力政务微博群”中名列榜首，被广大网友赞为“不端、不装、有用、有心”，极大地提升了深圳的网络城市形象。

发布会全程「微直播」

去年深圳“5·26”飙车案发生后，网络“顶包”论甚嚣尘上，深圳坚持不回避、不封堵、因应舆情、顺应市民的知情权诉求，有疑必查、有问必答、有感必解，网民在微博上提出一个又一个疑问，他们一次又一次地地回应。事故发生几个小时后，有关部门通过官方微博连续发布4条微博通报事故信息。5月28—31日，连续召开3场新闻发布会和2场通气会，全程“微直播”，重要证据资料全部网上公布，并组织相关办案民警，通过政务微博与网民互动。

去年10月26日，深圳市机关公务员招考面试计分因电脑程序设计失误，导致少统计了一个计分项。对此，深圳市委组织部通过“深圳微博发布厅”及时发布信息并公开致歉。超速事件、漏油事件、20亿贪污事件等热点舆情事件，深圳的政务微博都在第一时间通过主动发布来粉碎谣言，保证网民知情权和监督权。互动树立政府公信，对话培育网络理性，深圳市委常委、宣传部长王京生认为：“质疑也是一种关注，批评也是一种力量。政府只有在网民的批评和质疑声中，才能不断改善自己，改进和完善工作。”

为提升政务微博的公信力，深圳创新推出“网络首发”。大运会期间，深圳利用大运会官方微博及时回应了“天价盒饭”、“大运会耗资三千亿”、“组织混乱，多人错过比赛”等不实谣传。深圳还明确规定“发生突发公共事件以及有可能发生的影响公众生活的事件，应在启动事件处置预案120分钟内通过政务微博等途径发布已掌握的事件时间、地点、基本事实及现状等基本信息，并视事态发展及处置进展，开展后续发布”。

服务因微博变得更贴心

台风“韦森特”来袭期间，微博发布超1000条，平均十几分钟发布一条预警、避灾和救助信息，教育、交通、卫生等相关部门微博互动，构筑了立体式的减灾救助机制。目前，“深圳微博发布厅”联合全市50个与民生密切相关的部门和提供公共服务的单位政务微博已经在人民、新华、新浪、腾讯上线。台风“韦森特”携暴雨影响深圳期间，“深圳微博发布厅”和全市政务微博联动，及时预警、提供公共服务信息、与网民互动，深圳政务微博突发状态下的快速反应，展现了深圳市委市政府出色的应对能力，获得市民好评。

“台风，南山医院附近回不去家的筒子们，我能提供免费住宿，热水，水饺，有需要请与我联系。”这是去年“韦森特”台风袭击深圳当晚，网友“当个有梦想的胖纸”发布的一条微博，也是台风夜最温暖人心的一条微博。南山区政务微博的小编回忆道：“当晚我在值班，看到这条微博很受触动，眼眶一热就转发。”这条微博随后也被“深圳微博发布厅”转发，正是由于政务微博的参与转发，使这条微博在网上迅速扩散，不少人都因此这条“热腾腾”的微博感到温暖。

今年2月，深圳市政府通过政务微博发布厅发布2013年111件民生实事，相关内容迅速引发市民、网友关注和热议。“全是明确数字，为民办实事，政府有决心！”市民网友们充满期待。王京生在深圳微博发布厅上线仪式上说：“微博是公民监督权力运作的一把利器，政务微博则是自觉接受监督的一扇窗户，有助于维护人民群众的知情权、参与权。”深圳通过微博发布111件民生实事及指标任务，让政府民生承诺更具体、更透明。

公共决策吸纳网民智慧

2007年，深圳市将开展网上“寻问问策”活动写进了市委办、市府办《关于建设好利用好管理好互联网的意见》。多年来，深圳市新医改等一系列公共政策吸纳了网民的智慧，《深圳市住房公积金提取管理暂行规定》、《深圳市社会医疗保险办法》等一批重要文件通过微博互动，深入征求意见。特别是在举办大运会过程中，通过网络问政，使党委政府决策与市民的民意取得一致。

2011年春，关于“怎样办大运会”的网络大讨论展开前后，有近10万人次参与其中，通过平等讨论，形成了“节约办大运，突出绿色低碳特色，体现市民参与，通过办大运改善城市环境、民生福利和提高城市文明程度”等主流声音，为“不一样的精彩”奠定了民意基础。

去年，香港一家报纸刊登题为“香港人，忍够了”的大幅广告，表达反内地“双非”孕妇赴港的立场，并暗讽内地人为蝗虫，引发国内网友不满，有好事的网友则按照该广告，陆续制造出了“北京人，忍不了！”“上海人，切伐消了！”等版本的图片在网上热传。就在全国大中城市网友热烈推出“受够了”时，深圳网民在微博上喊出了“深圳欢迎你”、“热烈欢迎来深奋斗者”，瞬间引发了海量网友的评论，几乎所有的评论都肯定设计者们的想法，认为深圳是一个包容的城市，是一座充满爱心的城市。

图为深圳交警讲述“5·26交通事故”微博答疑过程



深圳梅沙街道开行社情民意“直通车”

只要民有声 保证官有答

马忠煌 欧阳洪 许思平



风景优美的大梅沙奥特莱斯购物村 伍金传摄

免费建立居民健康档案

梅沙街道坚持辖区产业发展无碳化原则，积极支持国家原创音乐前沿基地、中大基因培训基地、中兴通讯学院、万科国际会议中心等文化、科研高品质企业入驻，淘汰或转移污染耗能企业。辖区污水处理率、饮用水源质量、空气质量、城市绿化覆盖率等指标全部超过国家生态区标准，成为省、市“绿色生态示范社区”。

从2012年3月起，梅沙街道与梅沙医院签订了《家庭医生责任制服务协议》，建立了“依托医院、分片包干、责任到人”的“契约式”服务模式。街道还为所有群众免费建立家庭健康档案；每年为60岁以上的老人免费进行一次常规体检；为高龄老人家庭安装“呼援通”，提供“一键式”紧急救助服务；定期举行外来女青工生殖健康知识讲座，为所有在辖区工作6个月以上的育龄妇女提供免费健康普查等。

梅沙风景好风气更好

作为年游客近千万人次的旅游街区，梅沙已连续28年无重大刑事案件，无群体性事件，无黑恶势

力，是广东省唯一的无毒街道。

针对梅沙旅游街区动态客流量巨大的特点，梅沙街道依托“一统”、“一网”、“一档案”，推行出租屋统租统管，建立完善安全防控网络和安全生产长效监管机制。

在东海岸社区，你可以经常看到一群臂戴红袖标的老人，三五人一组，不停地在小区来回巡逻；夜晚，忙碌了一天的居民回到家中，他们的身影依然还出现在社区的各个角落。他们就是东海岸社区的老年巡逻队。

“老板，你店里有两个灭火器已经失效了，请抓紧更换。”

“老板，这是安全疏散通道，不能堆放杂物。”

在梅沙的大小门店，经常会听到这样的提醒。

大梅沙五金店的彭老板说：“政府工作人员为我们打更守夜，让商户心里踏实。要是出了事，损失的就不止是一年的收入，有时甚至是一辈子的人生！”

纠纷矛盾不出社区街道

梅沙街道通过构建公共冲突调处体系稳民心，建立了街道信访中心、社区信访工作室、集体股份公司村民调解小组三级调处平台，做到了“纠纷不出社区，矛盾不出街道”。

让每个人都有回家的感觉

“交不交房租都没有关系，只要照顾好好女儿，别让她受伤就行。”面对一时无力交付房租的李先生，房东老陈这样安慰他。

李先生是大梅沙一家超市的清洁工，女儿患有重度弱智和间歇性精神分裂症，每月需要500元左右的药物来控制病情，为了能省下钱给女儿买药，一家人每天只吃两顿饭。房东老陈是一名退休老党员，每月退休金只有1000多元，但是，李家的困境他早已看在眼里，所以，自2004年以每月200元房租将房子租给李先生后，至今没涨过一分钱租金，他还经常用其他方式给李家一些经济上的帮助。

党员帮助群众、服务社区的故事在梅沙有很多——大梅沙村5名党员开展爱心接力活动，为孤儿周莹莹添置学习用品，解决生活困难；退休老党员、爱心婆婆贾英，把自己的退休时间全部献给了那些因父母工作忙碌无人照料的孩子……



社区邻里节



第六届深圳大梅沙国际风筝节在盐田区大梅沙海滨公园举办。吴锐峰摄



三色花卉沙滩艺术节