交警微博矩阵内微博总数已超过70个,一般问题1小时内答复

敢于面对网友围观“拍砖”

本报3月4日讯 (记者 张焜)距离潍坊交警矩阵微博正式启动已经过去四天,4日,记者从潍坊交警支队采访了解到,为加强微博管理,支队制定了专门管理规定,要求微博值班民警对于网友在微博上的提问,一般都要在1小时内作出答复,情况复杂的,也必须在24小时内予以回复。

3月1日,潍坊市交警支队召开新闻发布会推出了国内首个交警微博矩阵,截止到目前,交警微博矩阵内微博总数已经超过了70个。“潍坊交警微博矩阵”由“潍坊交警”官方微博、潍坊车管微博、潍坊交警设施大队微博、潍坊各县市区交警大队微博、若干交警中队微博和民警个人微博整合而成,矩阵内微博全部通过新浪网实名认证,形成一个四级微博层级体系的整体布局。

网友可以通过矩阵实现对整个潍坊交警微博群体的“一键关注”;可以“@潍坊交警”官方微博,由微博值班民警将信息分解到各个具体责任单位或民警;也可以在矩阵上直接寻找想要沟通的相关责任单位或民警个人,与之进行互动。

记者上网进入潍坊交警微博矩阵网页后,随机点取了潍坊车管、奎文交警等几个微博。记者发现,各个微博除了立足辖区内的情况,发布自身特有的信息,同时转发各地交警、交通微博信息,自开通之后,几乎每天都发布或转发大量信息。

而面对市民们对“僵尸”政务微博的微词,潍坊交警支队副支队长秦广森表示,矩阵内的每一个经过实名认证的政务微博和民警个人微博,都坚持公开为先、服务为本,有问有答,有答必办。支队还建立了相关的制度规范,各单位微博值班民警对于网友在微博上的提问,一般都要在1小时内作出答复,情况复杂的,也必须在24小时内予以回复,否则将影响到绩效考核。

交警支队:不搞“面子”工程

政务微博已经成为政府部门十分关注的信息发布、搜集渠道,但是政务微博的开通,同时也引起了部分市民的质疑,觉得这都是在做样子、是在浪费资源。

对此现象,潍坊市交警支队宣教科相关负责人表示,对于微博的运作,交警支队一直没有将其当做“面子”工程,而是一个发布重要信息、最大限度获取市民需求的重要渠道。因此,在微博上,警方就要敢于面对围观谩骂。

该负责人告诉记者,交警支队非常重视微博上市民们的问题及投诉,并要求微博值班民警主动搜索网上的本地信息,主动予以解决。通过这些,交警部门可以了解当前工作中的不足,群众不满意的地方,从而改进工作,加强交警部门与群众之间的联系,促进和谐警民关系建设。此外,认真对待网络投诉也可以及时发现舆情,防微杜渐。

据介绍,从潍坊交警微博到潍坊交警微博矩阵,并不是在浪费资源,而是在尽最大限度地整合资源,用140个字的“秒互动”,在各级单位间以最快速度、最简单方式传递信息、服务市民、发现并解决自身问题。

而在潍坊市交警支队的培训文件中,记者看到,支队要求微博值班民警要学会如何保持适度沉默,适应网民“拍砖”,并从中汲取有益观点,发现民众内在诉求。面对围观谩骂,民警应该首先寻求根源,如果发现网民的不满情绪由于某件事情处置不当或者某项投诉质疑没有得到及时的回馈,就应该立即介入,马上解决。

本报记者 张焜

新浪微博负责人:

政务微博影响力看三点

1日,在新闻发布会上,新浪微博山东负责人丛松从微博运营商的角度,对政务微博的影响力问题提出三点看法。

丛松告诉记者,根据新浪网的统计数据,潍坊交警微博自开通以来,已经发出信息3200多条,粉丝数达16万人,影响力在全国地市级交警微博中十分领先。

在运营商看来,政务微博的影响力应从活跃度、传播度以及覆盖度三个方面来评价。活跃度就是该微博发布、评论及转发的条数,也就是微博博主的主动发布信息数。传播度就是微博信息被转发、被评论的有效条数,这就取决于互助、解答网上疑问。而覆盖度就是有效的活跃粉丝数,这不是微博运营商强加的数字,而是网友们自愿加关注的数字。

本报记者 张焜