



叫停“指尖上的形式主义”—— 瘦身的政务号 开启关停潮

“基层人少事多，手里的工作千头万绪，有这个运营维护公众号的时间还不如给老百姓多做几件实事。”近日关停辖内多个村委和社区微信公众号的江苏省宝应县安宜镇工作人员直言。

近日，昆明、西安、长沙、深圳、南京、青岛等地发布关停政务账号的通知，发布渠道转为三类，包括集中到上级单位政务号、政府网站以及官方App。据统计，近两个月有超过10个省市政务微信公众号和微博号官宣停止更新和注销，层级覆盖省、市、县、乡镇和村，涉及多个行政部门。

根据国家互联网信息办公室在2023年5月发布的《数字中国发展报告(2022年)》，政务新媒体账号已发展至11万个。这些停止运营的账号，有的更新频率很低，有的虽然保持稳定的更新频率，但大多数阅读量长期保持在两位数水平。

去年年底中央网络安全和信息化委员会印发的《关于防治“指尖上的形式主义”的若干意见》(下称《意见》)指出，对于使用频率低、实用性不强的政务应用程序，应及时关停注销并提前发布公告。注册运营政务公众账号，要严格控制数量，加强信息更新。

低质冗余

“发出去基本没人看，连自己都懒得去浏览。”陈铭是陕西某乡镇的一名工作人员，他和几位同事在本职工作之外，还负责科室公众号的更新。领导要求日更三条，必须要有关于科室工作的推文，余下则是镇里活动和会议的推文。个位数的浏览量让他苦不堪言，“这种加班干的活没一点用，大家都不愿意干”。

与陈铭的情况相似，在河北吴桥县工作的吴刚几年前就参与了单位政务号的运营，因缺乏专职人员，每篇内容的采编都耗时四五个小时，账号在不同同事间流转后几近荒废。“基层政务号最大的问题是内容的同质化和抄袭现象极为严重。”吴刚说。

与这些基层人员直接负责采编、运营不同，还有一部分政务号外包给了当地的媒体团队。广东深圳某政务号运营项目负责人李婧说，政务号运营项目的经费从几十万元到上百万元不等，一般会签订年度合同，一个公众号至少需要两人运营。

负责北京某个政务号运营的林梓就是外包团队的一员，她运营的媒体矩阵有两个主要账号，其他账号内容从主号复制粘贴而来。最令林梓头疼的是，绞尽脑汁解读受众较窄的公告，往往是“一顿操作猛如虎，一看流量五十五”。两位数的阅读量太难看，周报月报汇报成绩的压力下，林梓所在的团队只能自掏腰包买流量造假数据，“把阅读量买到几千，但也就是自娱自乐、自欺欺人”。

“内耗”是政务号运营小编们的共同心声。广州某个政务号的编辑陈默说，他们账号的定位包括传播民生热点、市里的政策，但推文一般是摘编和整合官媒文章、微博热搜而来，“网上已传播了数轮，等我们这

里审校完发出来，黄花菜都凉了，传播效果惨不忍睹”。

长期三位数的阅读量和几乎空白的评论区，与这个项目近百万元的外包费用、七个人负责、日更三条的付出并不匹配。陈默形容这种状态是“半死不活”，“没有存在的必要，纯属浪费公共资源”。

陈默曾向领导提议，希望通过抽奖或线下活动让政务号“热闹”一点，但被拒绝，领导怕出错引发负面舆情，还是“平平淡淡保平安”。这种做法在政务号圈比较普遍。“领导关心留痕，不在乎阅读量，退一步说，他们自己也不知道怎么才能把号做起来。”陈默说。

并非首次“瘦身”

事实上，政务号“瘦身”并非首次出现。

2013年，随着4G网络兴起和微信5.0版正式发布，政务号数量呈井喷式增长。到了2015年底全国政务微信号总数已经超过10万个。到2018年8月，增长至50万。

但与此同时，各类因管理不善而导致的舆情事件也随之而来。

2014年6月，湖南岳阳市政府门户网站官方微博称一名质疑东洞庭湖保护区一处垃圾焚烧站无人管理的网友和另一位转发者为“环保绿茶婊”；2016年12月，江西赣州市中寨乡政府官方微博发布色情内容；2017年10月，广西贺州市黄田镇人民政府官方微博私信他人，推荐卖高仿鞋。

转折出现在2018年，国务院办公厅发布的《关于推进政务新媒体健康有序发展的意见》明确指出，“僵尸”“睡眠”“雷人雷语”“不互动无服务”等现象时有发生，对政府形象和公信力造成不良影响。对功能相近、用户关注度和利用率低的政务新媒体要清理整合，确属无力维护的要坚决关停。

作为“基层减负年”，2019年，国务院办公厅发布《政府网站与政务新媒体检查指标》和《政府网站与政务新媒体监管工作年度考核指标》。文件明确，粉丝量、转发数、点赞量等硬性数据不再是考核重点，而内容是否安全、是否及时发布更新、与网民是否形成有效互动则成为考核的“单项否决”指标。

此后，部分政务号选择了关停、整合。浙江长兴220多个镇级、村级政务类微信公众号停止运营，停运政务公众号数量占到全县微信公众号数量的80%。广东则更进一步，规定县级政府部门及乡镇(街道)原则上不单独开设政务新媒体。

去年末，《意见》出台，再次提及政务公众账号的数量控制。根据《意见》的时间表，将分别用1到2年和3到5年时间有效解决“指尖上的形式主义”突出问题及防止其反弹回潮和隐形变异。

今年以来，一批政务号开始关停整合。此次“瘦身”涉及层级更广泛，覆盖省份和领域也更多。

供需错配?

毋庸置疑，政务新媒体开设的初衷包括提升政务公开透明度和保障公众知情权、监督权。北京大学乡村振兴研究院院长雷明说，当政务号运营者本身对定位和内容的理解把握不到位时，较为普遍的“官话体、慢半拍、没人气”会影

响其生存力和影响力。在他看来，这两轮政务号的关停和退出实际上是推进政务公众号从低阶段发展向更高阶段发展和迈进的必经过程。

运营政务号颇为费时，需要广泛采集素材，又要保证信息及时更新，但雷明发现，基层缺人、缺经费、缺时间、缺技术的特点决定了政务号运营专职人员缺乏或不固定，“为后期运营及产生影响力带来很大的不确定性”。

他强调，取缔或关停政务号不是最终目的，通过关停发展差、水平低、质量达不到要求的账号来实现政务号从追求数量到质量的迭代升级，通过更加完备的监管体系设置和服务矩阵的优化，避免不合格的政务号野蛮生长。

在南开大学周恩来政府管理学院教授赵聚军看来，低层级政务号存在的价值不大，集约化是未来趋势，尤其随着各地数据局成立，未来恐怕一个App就可以满足一站式信息和服务获取。

届时，能提供什么信息才是需要仔细考量的。中国社会科学院大学政府管理学院副教授陈明表示，当前政务号的最大问题是供需错配，公众真正需求的、有价值的信息没有被公开，公开的是一些老百姓不愿看、刷单位存在感的信息。他建议，政府部门要根据公众需求厘清应公开的内容、拓宽不同群体获取需要信息的渠道。

解雪薇

