
充分发挥网上政府的显政作用提高 正确引导舆论的有效性—— 以湖北省政府门户网站新冠肺炎疫情 防控信息公开为例¹

阎思甜 程志清 程评

2020年1月24日，针对湖北省、武汉市新冠肺炎疫情防控严峻形势，湖北省启动突发公共卫生事件Ⅰ级响应。5月2日，针对湖北省、武汉市疫情防控已由应急性超常规防控向常态化防控转变的新形势，湖北省将突发公共卫生应急响应级别由Ⅰ级调整为Ⅱ级。湖北省在突发公共卫生事件Ⅰ级响应期间，充分发挥“网上政府”的显政作用，全过程公开信息，全节点解读政策，全方位回应关切，全环节服务公众，为不断提高正确引导舆论的有效性进行了有益尝试。1月24日至5月2日，湖北省政府门户网站中文版、英文版、法文版，省政府客户端，省政府网微博、微信，湖北发布微博、湖北权威发布微信等共发布信息逾3万条，全平台访问量同比增长50倍。其中，多语种公开信息吸引了来自美、德、英、法、日、加、澳、意等167个国家和地区IP访问；湖北省新冠肺炎疫情防控指挥部重大通告及社区防控指导手册等首发权威政务信息，双微阅读量均超1000万人次。

一、充分发挥政府网站的显政作用，全过程

公开政务信息

面对严峻复杂的疫情防控形势，让群众确切知道党和政府正在做什么、还要做什么，对坚定全社会“战‘疫’必胜”的信心至为关键。作为疫情中心的湖北武汉，国务院办公厅信息公开办对湖北省政府门户网站做好疫情防控信息公开工作高度关注，相关部门领导亲自指导。湖北省新冠肺炎疫情防控指挥部及其组成部门，充分发挥省政府门户网站及其政务新媒体作为信息公开第一平台的显政作用，依法、准确、及时、全面公开新冠肺炎疫情防控权威信息，较好地引领、引导了社会舆论。

湖北省新冠肺炎疫情防控指挥部迅速规范和完善信息发布机制，全面加强信息公开透明度：一是每日湖北疫情情况通报，一律由湖北省卫健委官网首发，省政府门户网站同步转发；二是省新冠肺炎疫情防控指挥部各类通告、通知、公告，一律由省政府门户网站首发；三是省新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作新闻发布会全程实况，一律由省政府门户网站制作并发布；四是省新冠肺炎疫情防控指挥部物资保障组每日医用防护物资分配情况，一律由省政府门户网站定时公示；五是省新冠肺炎疫情接收社会捐赠情况，一律由省政府门户网站定期公告；六是省外办编译的英、法、德、日、韩、俄、西班牙等七国语种版的每日湖北疫情通报，以及每日防疫服务指南信息，一律由省政府门户网站英文版和法文版同时对外首发。这些多层次、高密度发布的权威信息，引导群众增强信心、坚定信心，稳定了公众情绪。

省政府门户网站是省政府新闻发布会法定发布平台，也是全网唯一以图文、音视频形式全流程呈现发布会实况的平台。截止5月2日，省新冠肺炎疫情防控指挥部举行了89场新闻发布会，频次之高史无前例；300多位受邀参加新闻发布嘉宾涵盖省委、

¹湖北省政府门户网

省政府领导，各市州政府、省直各部门负责人，相关专家、各战线代表等，其代表性和权威性史无前例；发布会共回答了记者的热点提问 500 多个，包括疫情防控、患者救治、防疫物资、生活物资、各地驰援、重症救治、市州防控、复工复产、援企稳岗就业、恢复正常医疗秩序、城市运行保障、农业生产、疫情防控长效机制、脱贫攻坚等方方面面，所涉内容领域的深度和广度史无前例。

湖北省新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作新闻发布会，完整记录了湖北省、武汉市从开展疫情防控和医疗救治到复工复产、恢复经济社会发展的全部过程。按照省委宣传部、省政府办公厅、省政府新闻办公室的要求，省政府门户网站组织精干人员成立专班，克服“封城”管理带来的诸多困难和风险，全天候、全流程配合省政府新闻办公室策划、组织、实施每一场新闻发布会，及时规范整理发布文字实录和发布会实况，图文实录制作成网页专题，同时上报至国务院新闻办公室对外推介。省政府门户网站根据每场新闻发布会精彩内容推出若干新媒体产品，成为其它媒体重要新闻信息源。

二、密切关注疫情动态和舆情态势，全方位解读回应关切

湖北省特别是武汉市是全国疫情防控的重中之重，稳住了湖北疫情，就稳定了全国大局。省政府门户网站通过准确公开权威信息，加强政策解读力度，引导舆论回应关切，满足公众对真相信息的迫切需求；一是通过“总书记挂帅”、“中央领导小组”和“中央指导组”三个专栏，及时公开党中央重大决策部署，引导全党全民紧密团结在以习近平同志为核心的党中央周围，不断增强信心、坚定信心；二是通过“贯彻落实”和“市州战况”专栏传达省委省政府及各基层组织对中央决策抓落实的举措；三是通过“权威通报”和“联防联控”专栏，及时公开疫情信息和联防联控最新进展；四是通过“防控科普”专栏，宣传防控知识，加大对传染病防治法的宣传教育，引导全社会依法防控。五是通过“科学辟谣”专栏，针对各类谣言信息，及时澄清，增强定力、凝聚人心，保障抗“疫”大局。

时刻关注互联网舆情态势，通过“回应关切”和“科学辟谣”两个栏目，权威解读公众疑虑，正面表明政府态度。如针对雷神山、火神山是否设置门诊、医疗保障措施、劳动人事关系、公交开行时间线路等老百姓关心关注的问题，及时解答回应；针对黄冈市时任卫健委主任对疫情数据不清情况、红十字会捐赠数据等问题，及时公开相关事件调查处理结果；针对“仙桃有人贩卖‘批条物资’”、“捐赠给黄石的蔬菜被扔”、“湖北产地水果不能吃”等谣言，逐一披露真相，有效引导了社会舆论，凝聚了社会共识。

疫情防控不只是医疗卫生问题，而是全方位的工作，是总体战，各项工作都要为打赢疫情防控阻击战提供支持。湖北省委省政府出台应对疫情防控和统筹经济社会发展的系列政策，如财税支持、医疗保险、复工复产、脱贫攻坚、就业创业等。省发改委、省财政厅、省住建厅、省应急管理厅等 20 个部门及时通过省政府门户网站，进行各种形式的政策解读达 100 多期。疫情防控期间，共有 17 个市州 50 多名负责人和 25 个省直部门 100 多位负责人，出席省新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作新闻发布会回应社会关切。

省政府门户网站还联合各市州政府网站解疑释惑，针对病患检查难、收治难等情况，及时公布定点发热门诊和医院信息，公布医院可用床位数；对患病人数底数不清问题，及时公开“四类”人员摸底排查情况，公开“方舱医院”、定点救治医院收治情况，公开医治无效病例和治愈病例信息，包括患者年龄、性别、基础疾病史、居住小区、治疗情况等信息，为人民群众提供参考，有的地区还公布了病例活动轨迹，方便人民群众知晓防范。及时公开便民服务信息，健康状况上报途径、燃气服务信息，线上购物信息，方便人民群众查询利用。

三、运用政务新媒体矩阵管理平台，彰显

“指尖政府”影响力

移动互联网已经成为信息传播主渠道，成为热点信息生成、舆论发酵的主要策源地。湖北省政府门户网站在全省政府网站集约化建设中，率先建成全省政务新媒体矩阵管理平台，具备了四大功能：一是实现了全省政府系统政务新媒体三级备案管理，提供开办、关停和变更的全流程管控；二是实现了全省政务新媒体用户数、影响力、用户互动情况等运营数据实时监测和统计功能；三是实现了对全省政务新媒体进行检查抽查，并提供事前预警功能；四是建设政务新媒体门户，实现了全省政务新媒体矩阵融合传播。

疫情防控期间，省政府门户网站积极运用这一新建矩阵管理平台，加强全省政府系统政务新媒体疫情信息公开工作监测，联动发布重要疫情防控信息，提取各地疫情防控工作特色在省统一平台展示推介。具体做到“三个坚持”：

1. 坚持移动优先。政务新媒体作为政府网站的延伸平台，发布内容与门户网站同标、同源、同部署。疫情期间，省政府门户网站公开的政府数据资源，优先在移动政务平台发布，坚持移动优先，更要坚持一个标准、一把尺子、一条底线。决不简单“照抄照搬”，积极运用互联网思维和不同平台传播规律，生产出能在移动互联网广泛传播的新媒体产品。截至4月20日，省政府客户端，省政府网微博、微信，湖北权威发布微博、微信等政务新媒体发布作品18000多条，占全平台发稿量的60%。

2. 坚持突出有效。受欢迎的新媒体产品，传递信息要有真材实料，交流互动要有真情实感，表达观点要有真知灼见。对群众关切、舆论关注的重要信息，平台均及时发布、解读、回应，多点快发、多级传播。省疫情防控指挥部下发的通知、公告、通告及其解读文件等，因彰显不同移动新媒体平台特色，迅疾抵达公众；运用微博微信等平台对省疫情防控指挥部新闻发布会，进行多层级可视化解读，短平快的要点发布，产生了一批强信心、暖人心、聚民心的新媒体产品。

3. 坚持协调联动。第一，社会高度关注的疫情信息矩阵发布。每日疫情数据、疫情重要政策等，在省政府网政务新媒体发布后，全省各级各类政务新媒体第一时间同步转载，迅速形成舆论场，将权威政务信息覆盖面扩展到最大。第二，关键信息联动发布。对各级各类政务新媒体发布的抗“疫”临床诊疗指南、方舱医院、集中隔离、辟除谣言等关键信息，等等，采取省、市政务新媒体联动发布的模式。如鄂州违规领取防疫物资事件、荆州违反交通管制返回事件等，由涉事主体及时发布准确信息，省级政务新媒体推送、转发，廓清谬误，传播真相，稳定民心。第三，结合各自特色创新性做好政务新媒体信息发布。如针对封闭时间久群众生活出现困难的实际，武汉发布微博微信集中发布社区服务、买菜就医、燃气电费等一系列指南信息；黄冈市政府门户网站微博运用“苏东坡”“黄冈密卷”两个独特的文化符号，制作轻松活泼、易看易懂的防疫知识问答；省农业农村厅微信结合春耕时间节点，公开了抗“疫”期间春耕、农资等信息。

四、利用集约化建设项目成果，精准提供

政务服务

作为全国政府网站集约化建设试点省份，湖北省通过集约化平台，梳理整合统一信息资源库汇聚的全省疫情防控海量数据，积极创新开展疫情防控在线服务工作。

1. 利用数据集约成果，开展疫情防控信息公开、舆论引导和在线服务工作。我省集约化平台统一信息资源库，已汇聚所有44个省直部门及14个地市网站数据10,397,880条，初步实现了政务信息资源共享。省政府门户网站利用这一统一信息资源库，先后制作了“坚决打赢湖北疫情防控阻击战”大型信息服务专题，开发了“湖北疫情防控一点通”、“湖北复工复产政策我查查”、“湖北省政府智能助手楚楚”等便民服务应用系统，及时提供了疫情防控和统筹经济社会发展的信息发布、政策查询、政策解读、回应关切、网上办事等服务事项。

2. 不断优化主题化智能搜索。集约化平台统一信息资源库，按照“先入库、后使用”原则，制定统一标准体系，实现数据统一分类、统一格式、统一调用。疫情防控期间，通过不断优化信息来源、信息主题等标签，预先在后台筛选数据后形成“新

新冠肺炎”、“中央指导”、“疫情情况”、“口罩防护”、“复工复产”、“健康码”等疫情防控相关的主题搜索,集纳疫情防控相关的“新闻”、“文件”、“解读”、“办事”、“公报”等各类信息和办事服务事项。用户使用网站搜索功能时,将优先呈现疫情防控相关内容多维度分类展现结果。通过不断优化主题化搜索提升网站服务质量,满足了全世界对湖北省、武汉市疫情信息的即刻服务需求。

3. 发挥省政府门户网站与省政务服务网融合的优势,通过集约化平台实现两网信息、服务和互动资源的集约与共享。省政府门户网站与“鄂汇办”密切配合,利用网站和两微一端等政务新媒体,加强就医、疫情上报、湖北健康码等疫情防控服务,以及 12345 互动平台的服务;省政务服务网通过省政府门户网站集约化平台,调用疫情防控的政务信息公开数据,在网站及鄂汇办客户端统一提供服务。

五、思考及建议

在突发公共卫生事件 I 级响应这场大考中,湖北省人民政府门户网站摸索出一些规律,收获了一些经验,也思考了一些有待不断完善改进的问题。

1. 政府网站及其政务新媒体作为政府信息第一平台的作用要常态化、制度化。各信息制作部门对外公开政务信息应第一时间提供给政府网站,切实落实信息公开条例要求,保障网站信息来源,保障政府网站的权威性。

2. 政府部门及政府网站从业人员要正确认识信息公开与新闻宣传关系。对于政府部门而言,信息公开的重要性远大于新闻宣传,前者是《信息公开条例》赋予的职责所在,后者是锦上添花,故应扭转其重新闻宣传轻信息公开的心理惯性。

3. 进一步提升集约化资源在信息公开中的强大推动力。疫期大量、急迫的信息公开需求,对统一信息资源库的优化细化提出了更高要求,包括优化细化入库规范,建立集约化平台使用工作机制,提升使用者调用数据效率等,即:从入口上确保数据有效性、规整性,从出口上提升数据高效性、服务性等。