

# “媒体+政务服务”如何创新“破圈”

## ——“龙港小事直播办”政务服务子场景建设初探

汤秋黎 夏孟胜

**摘要：**县级融媒体中心开展政务服务既是国家顶层设计的要求，也是媒体自身发展的客观需要。数字时代下，如何紧跟发展步伐，跳出传媒做服务，推动“媒体+政务服务”成功破圈，是一项重大考验。龙港市融媒体中心顺势而为，深度对接全省数字化改革需求，借力省级平台，强化资源合作，试水“直播带服务”，成功走出了一条基于自身特点和优势的“媒体+政务服务”破圈之路。

**关键词：**县级融媒体 政务服务 场景建设

中宣部、国家广电总局2019年1月15日发布实施的《县级融媒体中心建设规范》，明确了政务服务开展的具体内容，包括新闻发布、政务公开、政务办理、建言资政与服务评价。但是，县级融媒体中心开展政务服务尤其是政务办理服务，怎样从战略和模式落地成为战术与打法，各地仍在摸索和尝试中。本文试图剖析“龙港小事直播办”政务服务子场景建设的探索与实践案例，抛砖引玉，为基层融媒体中心的“媒体+政务服务”创新探求一条可借鉴路径。

2022年9月29日，“浙里直播·龙港小事直播办”政务服务子场景在“浙里办”客户端正式上线。这是温州龙港市融媒体中心立足于数字赋能“大场景”和民生事项“小切口”，进行数字化改革试点的视频化政务服务应用。对于浙江的市县级融媒体中心来说，“直播带政务服务”是全新的尝试。上线当天，首期直播获得了省级平台、本地协作单位和网民的一致认可。10月18日，温州市委主要领导对“龙港小事直播办”创新视频化政务服务方式给予高度赞扬，并作出批示：“很好的探索。”

“龙港小事直播办”的成功来源于直播团队

对内容的把控，更来源于对媒体深度融合发展的独特见解：借势借力借资源，助推“媒体+政务服务”成功破圈。

### 一、借势融入“大”战略，破除路径依赖症

2021年2月18日，浙江召开全省数字化改革大会，发出了全面推进数字化改革的动员令。3月1日，《浙江省数字化改革总体方案》印发，明确了“152”体系架构。从顶层设计到技术支撑，再到制度保障，一场系统性变革在浙江开启。一年多来，数字化改革带来的系统性变革，在全省干部群众的工作和生活中是可知可感。比如，“浙里办”“浙政钉”两个移动端，就成了很多人都离不开的掌上办事平台和移动办公平台。

龙港市融媒体中心于2019年12月30日正式挂牌，是我省第90家县级融媒体中心。因龙港推行“大部制”改革，探索“低成本、高效率”的新型设市模式，导致该中心不得不面对“人少事多”的难题。全中心从事新闻采编播制业务的只有39人，其中“70后”占了绝大部分，人员专业素养更是参差不齐，勉强维持着各融媒体平台的运转。要摆脱传统媒体的路径依赖，做“媒体+”文章，其难度可想而知。

2022年7月，借势全省数字化改革东风，龙港市融媒体中心认真谋划，积极向上争取，成功列入“浙江广播电视集团数字化改革应用场景基层试点单位”，第一时间抢占“风口”，抢抓数字化改革的机遇期、重塑期，让数字赋能助力深度转型。

### 二、借力省级“大”平台，打通“最后一公里”

“浙里直播”是浙江广电集团以数字化改革为牵引搭建的视频化政务服务平台，下设“小事直播办”等多个子场景。2022年10月29日，

“小事直播办”入选2022年浙江省数字化改革最佳应用之一。它围绕数字化改革重点、群众办事痛点进行场景建设，立足“新闻+政务、直播带服务”，以直播、点播等形式部署在“浙里办”“北高峰”2个客户端及IPTV网络电视端等多终端多渠道。

2022年以来，浙江广电集团与省发改委、省卫健委、省市场监管局、省公安厅交管局、省大数据局等多部门协同，深耕“小事直播办”。6月，龙港市融媒体中心得知该应用计划启动实施“市县小事直播办”子场景建设项目时，第一时间对接沟通，争取承接项目落地。在浙江广电集团的大力支持下，“龙港小事直播办”作为首个县市贯通的子场景于2022年9月29日成功上线。

龙港市融媒体中心把“龙港小事直播办”作为推进媒体深度融合发展的“先行地”和探索“媒体+政务服务”新模式的“实验区”，抽调业务骨干组建专班，与浙江广电集团相关团队协同联动，借力省级大平台的人员、信息、资源、技术等全方位赋能、全过程支撑，以及注册用户达8200万的“浙里办”客户端的强大办事功能，重点聚焦本地政务办理方面存在的咨询难、办事烦等问题，以时下流行的直播带货模式和“导办视频”点播检索一键速办方式，为龙港市民提供各类政务的办事咨询、网办辅导、业务受理全流程服务，让办事更直观、更有趣、更便捷，有效打通了服务群众的“最后一公里”。

### 三、借助本地“大”资源，开拓办事新通道

龙港市融媒体中心与市政务服务中心、市社会事业局、12345政务服务热线等多家单位对接，多方聚合本地庞大的政务资源，积极洞察并分析群众需求，在医保社保、车驾管、公积金等方面，提供更加精准化、精细化的政务办理服务。下面仅以“龙港小事直播办”首期医保社保联合办理事项直播为例试做探讨分析。

#### （一）大数据赋能，服务精准化

直播前两周，龙港市融媒体中心运用大数据等信息技术手段，梳理出了28个高频政务办理事项，其中19个由“浙里办”平台提供资源技术支持实现一键跳转完成速办，其余9个提供操作流程和解决方案。这样的“定制化”服务举

措，真正做到了“让数据多跑路、让群众少跑腿”，降低了群众获取政务办理服务的成本。

#### （二）纯视觉体验，元素时尚化

借鉴大众“喜闻乐见”的新玩法，以直播的视觉呈现和双向互动方式，为办事群众带来更强劲的现场感、参与感和认同感。同时，制作了一批最长不到40秒的高频事项短视频，放在直播间“导办视频”页面，让受众即使在非直播时段也能像“刷抖音”一样观看视频“秒懂”办理流程，并通过视频跳转一键速办。

#### （三）多平台直播，传播最大化

在“浙里办”“北高峰”“龙港在线”等3个客户端和“龙港融媒”抖音号、“龙港融媒体”视频号同步直播。直播间里，除了一名主播外，另有1名嘉宾和2名小助理共3名专业人员加持，保证了较高的粉丝活跃度。在1个小时的直播时间里，收到大量好评和超2.6万次点赞。（不过其中也有不足，因为平台多，加上经验不足，93个在线咨询问题只来得及解答导办54个。）

#### （四）全流程闭环，决策科学化

在省级“大”平台的赋能下，数据一体配置、组件一体共享、应用一体管理、端口一体集成，让“龙港小事直播办”的政务办理服务实现了从咨询到办理再到实战实效的闭环，初步建立了“用数据说话、用数据决策、用数据管理、用数据创新”的运营机制。如“龙港小事直播办”首期直播第二天（9月30日），据浙江省数字社会系统建设专班对2021年8月1日以来的关键小事办件量统计结果显示，龙港市每万人办件量由2022年9月26日的1178件突增到1531件。

### 四、结语

虽然“龙港小事直播办”在运营中还存在着一些薄弱环节，有不少亟须解决的难点与堵点，比如，不少业务办理不能通过线上实现，不能打通实际办理途径，咨询过的事项还得去窗口排队，对直播便民的效果造成不小影响等等，但从上线以来的实践经验来看，它不仅完成了与数字化改革需求的对接，而且实现了龙港市融媒体中心的功能拓展及其角色重塑，其建设路径和经验值得探究。

（作者单位：龙港市融媒体中心）