

The digital burden and solution path of grassroots government response from the perspective of integrated media governance

Danyang Xu Yixin Zhang Bai Liu

School of Economics and Management, Suqian University, Suqian, Jiangsu, 223800, China

Abstract

Integrated media inquiry is a common political communication medium, deeply embedded in China's grassroots political system, and an important means of connecting grassroots masses. Studying the series of processes from implementation to regulation of integrated media governance can play a supervisory and media public opinion supervision role, force grassroots to implement responsibilities, and improve the response rate and public satisfaction of integrated media platforms. But both tasks and supervision pressure have fallen on the grassroots level, which is busy dealing with supervision and optimizing digital work, increasing the burden, but the effectiveness has not been improved, resulting in digital involution and formalism. Therefore, this article needs to explore the balance point between reducing the burden on the grassroots and improving the effectiveness of grassroots governance, in order to improve the governance efficiency of grassroots governments and enhance the image of responsive governments.

Keywords

numerical burden; Integrated media governance; Government response; supervision by public opinion; Reducing the burden at the grassroots level

融媒问政视域下基层政府回应的数字负担及解决路径

徐丹阳 张艺馨 刘白

宿迁学院经济管理学院, 中国·江苏 宿迁 223800

摘要

融媒问政是常见的政治传播媒介, 深度嵌入我国基层政治体系, 是联系基层群众的重要媒介手段。研究融媒问政从实施到监管的一系列过程, 可发挥督办督查和媒体舆论监督作用, 倒逼基层落实责任, 提高融媒体平台答复率和群众满意度。但任务和监督压力都落到基层, 基层忙于应付监督和优化数字化工作, 负担加重, 实效性却未提升, 出现数字内卷、形式主义现象。因此, 本文需在为基层减负和提高基层实效性之间探寻治理均衡点, 从而提高基层政府治理效能, 提回政府形象。

关键词

数字负担; 融媒问政; 政府回应; 舆论监督; 基层减负

1 引言

融媒体时代, 信息技术持续发展, 数字治理成为公共行政管理的常态, 越来越多的数字技术应用于基层治理领域, 目的是提高治理效能、减轻行政负担。然而, 实践中数字化的运用却在一定程度上加重了基层治理负担, 形成了“数字负担”。

当前学界针对基层政府回应数字负担的研究为我们带来了有益启示。已有研究从成因分析、现状描述、应对措施这三个方面展开了初步探索。在成因分析层面, 既往研究一

方面从行政体制内部结构出发, 剖析数字负担形成与行政体制内部结构之间的关联; 另一方面从政府工作者对快速更新迭代的数字技术的接受程度入手, 分析压力产生的原因。不过, 其忽视了外部因素对压力形成的影响研究, 致使对基层数字治理负担的成因分析缺乏透彻性与明晰度。在现状描述方面, 既往研究主要聚焦于数字留痕、指尖上的形式主义、数字负能、数字官僚主义等现象^[1], 重点研究行政体制内部体制机制所引发的数字化治理负担, 而对行政体制外部因素造成的数字负担研究不足。在应对措施方面, 既往研究提出重构基层治理体系、推动自下而上与自上而下相结合的数字化转型制度建设^[2]、吸纳基层工作人员等多元主体参与数字化转型设计, 但并未依据内部和外部成因与现状深入且具体地解决基层政府数字负担问题。

以上研究的不足之处构成了本文的研究背景。本文在已有文献基础上, 从融媒问政视角出发, 系统分析融媒问政

【基金项目】2024年省级“宿迁学院大学生创新创业训练计划项目”(项目编号: 202414160089Y)。

【作者简介】徐丹阳(2004-), 女, 中国江苏盐城人, 在读本科生, 从事数字治理、政策评估研究。

下基层政府回应的数字负担,结合内外部因素分析和描述基层治理数字负担的形成因素与现状,并揭示解决基层治理数字负担的具体路径。

2 具体表现

伴随着数字化治理时代的到来,人们参与民主政治的方式发生了很大变化。与过去相比,现在人们更习惯以融媒体为媒介,在线上表达需求并寻求政府回应。

2.1 网络热线问政中的政府回应负担

公众通过网络平台向政府提出问题、建议和投诉的数量比过去增多,基层政府需投入大量人力、物力和时间处理这些信息,确保每个问题都能及时、准确回复。者无疑加大基层政府工作压力,尤其在人手紧缺和资源有限时,甚至会影响到其他重要工作推进。另一方面,网络问政涉及大量个人信息和隐私,政府要确保其安全性。为防止信息泄露和滥用,政府需建立并完善信息保密机制,加强数据加密、访问控制和审计等措施。这些都需投入大量技术和资金,增加了政府的财政负担。

热线问政是公众通过便民热线进行问政,一方面,部分民众将热线当作“许愿池”,提出不合法、不合规甚至无理的要求,如要求重新高考、公开他人财产等。这些诉求超出政府职责范围。另一方面,政府热线常面临满意度考核,这要求政府积极回应民众诉求并确保问题解决。然而,一些不合理诉求或短期内难以解决的问题,影响了政府考核排名和形象,给政府工作人员带来了工作负担和心理压力。

2.2 新媒体问政中的政府回应负担

在新媒体盛行的当下,微博、微信、短视频等社交平台成为公众与政府沟通的重要渠道。

微博问政是政府借助微博平台收集民意、回应关切、发布信息,与公众互动。但微博信息量庞大、更新快,政府需投入大量人力、物力、时间筛选分析信息,及时回应公众诉求。而且微博言论开放,负面言论易引发负面效应,政府要密切关注、引导化解舆情,平衡利益关系,确保决策合法合理,这加重了舆情管理负担^[5]。

基层政府开发微信政务小程序,本为提高服务效率和透明度,方便群众。然而,实际中小程序众多,功能各异,基层工作者需耗费大量时间精力去熟悉使用,逐渐背离初衷,成为负担。部分小程序功能重叠,造成资源浪费,降低用户体验。还有些小程序形式主义严重,如要求基层工作者频繁打卡、上传资料、刷积分等,不仅未提升工作效率和质量,反而增加了他们的负担与压力。

2.3 电视问政中政府回应负担

电视问政节目组织官民对话交流,体现“多元主体”“协商治理”社会善治理念^[4],架起政府与群众间的沟通桥梁。但在实践中,制作电视问政节目需投入充足人力资源,包括记者、摄像、编导、主持人等。这些人员要花大量时间和精

力进行前期调研、现场采访、后期制作等工作。物力资源方面,摄像设备、录音设备、演播室等的购置、维护和更新都需要资金支持。在电视问政节目中,政府官员要面对群众直接质询和提问,这些提问可能很犀利,提问者会抓住问题深究。若问题处理不当或回答不满意,不仅会引发公众不满,还可能影响政府形象和公信力,给政府工作者造成巨大心理压力^[5]。

3 基层政府回应数字负担的成因分析

3.1 诉求扩张:融媒技术革新引发诉求扩张

随着融媒体技术不断革新,公众与基层政府的沟通不再局限于线下简单提出诉求,还包括线上互动,这使公众与基层政府联系更紧密。随着基层组织和公众联结越发紧密,公众诉求更精细繁杂,有复杂化趋向。因此,很多基层政府将线上政务服务分化出多种服务模块、设立多个服务专区、细化多种服务类别,以应对复杂公众需求。同时,社会公众不仅对线上政务服务有期望,对政府回应的质量、频次、时间等也有了更高要求。这主要是因为网络媒介技术革新与增强,大幅缩短了基层政府和公众的交互距离,对时空要求降低,减少了二者之间的缓冲带,增加了管理者的“回应性”负担^[6]。

另一方面,融媒技术的介入深刻改变了政府与公众的互动方式,社会公众提出治理诉求更便捷。但各种诉求中夹杂着不少“无效诉求”或“无理请求”,严重分散了基层组织的注意力。一旦公众多种多样的诉求得不到积极、有效地回应,就可能对社会公众对基层组织产生不满情绪,甚至提出各种意见,增加基层治理的负担和压力。

3.2 协同不足:技术发展不足与群众需求复杂多样

群众在政务平台或市长热线反映的任何诉求都会在行政系统中分类识别并处理回应,结果是各种琐碎杂乱、复杂无理且短时间内无法解决的问题大量涌入。一些市民会对日常生活琐事或邻里矛盾投诉,甚至有人出于个人私利投诉。基层政府试图将这些事务划分层级,变成有规律的数字等级任务,但忽略了基层治理的复杂性、重复性和无理性,难以用数字系统精准划分。一方面,政务平台的技术终端与当前基层治理方式不匹配,技术落后于实际治理需求。另一方面,在复杂且不同情景下重复出现的基层问题难以被数字系统精准汇入问政服务平台,无法为基层工作人员呈现集约化、标准化、理性化的问题,减轻工作负担^[7],从而需要人工筛选这些问题并逐一解答,增加了基层工作人员的工作量,影响基层解决实际问题的效率,也导致基层工作人员的治理负担加重。

3.3 权责层面潜在落差:基层工作者资源与权力受限

3.3.1 资源与能力局限

基层工作者在资源配备和能力方面存在不足。在网络媒介环境下,群众诉求多以文字或语言形式呈现,诉求解决

的难易程度无法在融媒体平台直观体现,也难以在考核中精准反映。为提升整体满意度,基层工作者在实际操作中常优先处理简单诉求。对于那些解决难度大、耗时长、涉及多方利益的复杂诉求,有时会采用“认错、承诺改进、后续查看”应对方式。

3.3.2 权力范畴受限

基层工作者面临权责不匹配,群众部分诉求超出其能力和权限范围,像历史遗留问题、多部门协调问题、法律界定模糊问题等,涉及主体复杂,解决难度大。同时,基层工作者权力多受上级限制,除少数法律授权事项外,权力范围有限,面对棘手问题常感力不从心。

因此,基层官员处理这类问题时需多方协调沟通,甚至移交上级,从而导致处理时间长。在群众眼里,这像是基层官员推卸责任、不作为,容易引发群众的不满情绪和行为,给基层官员带来工作压力和负担^[8]。

4 优化路径

4.1 管理取消不必要的线上融媒问政服务

随着对“指尖上的形式主义”愈发关注,一些地方政府开始清理整合政务新媒体账号,让信息发布与政务服务更集约高效。取消不必要的线上服务,全面审查当前平台,从内容、使用频率到用户反馈都要考量。对于那些使用频率低、满意度差或已过时、不合公众需求的服务,要用更简洁高效的方式替代。部分地区取消政务微博,把功能和信息整合到微信公众号、政府网站,实现信息统一发布与一站式服务。这一举措既能防治形式主义、减轻数字负担,优化政务新媒体生态,又能缓解基层人员压力,让他们能把更多精力投入实际工作。

融媒问政时代,基层政府回应和解决群众需求时,常面临权责失衡问题。针对内部体制机制导致的权责失衡,需及时明确、调整并优化上下级权责关系,抓住基层治权关键。一方面,依法依规下放权力和资源,提升基层政府回应群众问题与服务的能力,同时加强指导监督,确保权力有效使用。另一方面,探索贴合基层实际、能有效回应公众需求的方法,推动基层回应创新。

4.2 各级政府要树立线上线下协同观念

为避免各自为政导致的重复性、无效性数据负担,各级政府设立融媒问政系统数字治理专项专班,让简单问题可点名治理,复杂问题能协同治理。以制度规定的形式,依据数字治理体系的需求,整合一定时期内出现的基层问题,开展专项分类,将相同类型问题整合起来,并规定治理所需资金和人员,实现规范化治理,提高治理效率^[9]。

各地区设置统一的问题采集标准并按此标准接入。按

照界面导向原则,将前端面向公众问题的采集界面和后端面向公共部门的问题治理界面整合为一体化治理界面。依据集约化原则,通过一体化界面展示给基层干部和群众。同时,坚决杜绝让基层工作者和群众在手机上安装多个问政服务平台、关注多个不同政府部门公众号的现象。

4.3 推动人工智能处理技术优化升级

推动处理技术优化升级,建立统一标准和格式,对不同渠道的群众问政数据整合、标准化处理,消除数据孤岛,提升数据共享和利用率。利用自动化、智能化技术优化问政数据处理流程,减少人工干预,提高效率。如用AI算法智能分类问题,减少人工筛选时间,智能系统无法识别的问题再交基层工作者处理。此外,分散的问政平台会导致资源浪费且难以全面升级。从顶层设计出发,依托一体化、集约化、智能化^[10]政府数据平台和应用支撑体系,经政务网络连接各层级各部门,建设、丰富和完善各类业务管理及服务功能模块,逐步构建跨系统、跨区域综合性问政服务系统,满足群众复杂多样诉求。

参考文献

- [1] 吴建南,王亚星,陈子韬.从“增负减能”到“减负增能”:基层治理数字化转型的优化路径[J].南京社会科学,2023,(07)
- [2] 于水,区小兰.基层治理中数字负担的生成与消解[J].南通大学学报(社会科学版),2023,39(01)
- [3] 张国磊,龚蕊.数字技术何以赋能基层协商共治?——基于浙江省小古城村的案例分析[J].北京理工大学学报(社会科学版),2025,27(01)
- [4] 袁靖华,况尉娜,王健.三方“嵌入”:全媒体时代融媒问政节目的媒介化社会治理[J].中国广播电视学刊,2023,(04)
- [5] 唐琳.融媒时代电视问政节目发展的“退”与“进”——以江苏省广播电视总台《政风热线》栏目为例[J].中国广播电视学刊,2024,(10)
- [6] 马卫红,耿旭.技术治理对现代国家治理基础的解构[J].探索与争鸣,2019,(06)
- [7] 曹银山,刘义强.技术适配性:基层数字治理“内卷化”的生成逻辑及超越之道[J].当代经济管理,2023,45(06)
- [8] 张雪霖.“回应性政府形象”:中国城市基层治理的政民沟通体系再造——以南京市12345市长热线媒介为例[J].国际新闻界,2023,45(06)
- [9] 张永林,刘玮,崔新平.建设标准化“枫桥式”税务分局的实践策略——基于国家税务总局富平县税务局的调查[J].税务研究,2023,(11)
- [10] 胡莹,吕慧中.数字生态推动实数融合的机理与路径[J/OL].广东社会科学,1-14[2025-01-15].