

农村社会治理的内在逻辑与实践路径研究

——以崇左市政务新媒体助力为例

黄珠丽 汤勇 李海琪

广西民族师范学院政治与公共管理学院 广西崇左 532200

摘要: 政务新媒体在“互联网+政务服务”思想的引领下,已经成为党和政府与群众沟通的重要渠道,并凭借低成本、高效率、强互动等特点逐渐发展成农村社会治理有机系统中的一部分。在农村社会治理中融入政务新媒体,能迎合农村社会协同治理的需求,适应政务服务能力升级的要求,满足基层民众社会参与的诉求等。崇左市政务新媒体在强化信息传播速率、畅通民意表达渠道、提升基层治理能力等方面,对农村社会治理发挥积极作用,但仍存在地方发展水平不均衡、政务新媒体的内容供给与需求不匹配、互动服务功能不足等问题。需进一步加强基础设施建设、优化内容供给、完善互动服务能力,切实发挥崇左市政务新媒体在农村社会治理中的作用。

关键词: 政务新媒体; 农村社会治理; 内在逻辑; 实践路径

中国互联网络信息中心(CNNIC)发布的统计报告显示,截至2021年12月,我国农村网民规模已达2.84亿人,农村地区互联网普及率达57.6%^[1];而截至2024年6月,我国新增网民742万人,以10-19岁青少年和“银发族”为主,其中青少年占新增网民的49.0%,50-59岁、60岁及以上群体分别占新增网民的15.2%和20.8%^[2]。这表明网络在乡村的快速普及和更广泛的年龄层扩展。

互联网技术不断向乡村下沉,政务新媒体介入农村社会基层治理成为新的发展趋势。探究政务新媒体参与农村社会治理的内在逻辑,科学提出政务新媒体推进乡村治理体系与治理能力现代化具有重要的现实意义。

1. 政务新媒体助力农村社会治理的内在逻辑体现

农村社会治理的核心在于共建共治共享,涵盖合法性、透明性、参与性等多个方面^[3],政务新媒体在农村地区的传播主要聚焦于政务公开、公共服务和公民参与等方面,本文从农村社会协同治理的必要性、政务服务能力向更高层次迈进以及基层群众渴望参与社会治理的三个方面,深入剖析政务新媒体在促进农村社会治理中的内在逻辑联系^[4]。

1.1 是农村社会协同治理的必要要求

随着网络技术和媒体业态的不断革新,政务新媒体在农村社会中的影响力与日俱增,凭借低成本、高效率、强互动等特点,逐渐发展成为农村社会治理有机系统的一部

分。政务新媒体能够迎合农村社会协同治理的需求,适应政务服务能力升级的要求。

1.1.1 提升政府决策科学性的有力保障。政务新媒体的强互动性,提供村民参与乡村社会治理的便捷通道,为农村社会治理的共建共享创造有利条件^[5],有效提高政府决策的科学性和民主性。同时,政务新媒体的广泛应用,改变了传统的信息传播方式和权利结构,为农村社会治理带来了新的挑战 and 机遇。

1.1.2 构建多元主体参与的治理模式。充分发挥平台作用,吸引政府、社会组织、企业、村民等多元主体参与农村社会治理,促进不同利益主体之间的协商对话,凝聚共识,增强社会信任,构建社会资本,为农村社会治理提供社会基础,推动农村社会治理的良性发展。同时可加强对农村基层权力的监督,防止权力滥用,促进农村社会治理的透明化和法治化。有助于巩固拓展脱贫攻坚成果与乡村振兴的有效衔接,进一步推动乡村治理的现代化。

1.2 是推进政务服务能力向更高层次迈进的重要保障

政务新媒体作为移动互联网时代党和政府联系群众、服务群众的重要渠道,是推进政务服务能力向更高层次迈进的重要保障。

1.2.1 打破信息传播壁垒。发挥信息传播平台作用,能有效突破时空限制,实时将政策信息、公共服务信息等准确

的地传递到农村地区，并进行有效解读，帮助农村居民理解政策，解决信息不对策问题。同时，作为作为突发公共事件信息发布和政务舆情回应引导的重要平台，政务新媒体可以通过设置议题、引导讨论等方式，引导农村舆论走向，营造良好的社会氛围，促进农村社会和谐稳定。

1.2.2 打通政务服务“最后一公里”的问题。通过在线公共服务，通过优化流程、精简材料、数据共享等措施，实现政务服务“网上办”、“掌上办”，为广大群众提供更加智能化、便捷化、个性化的服务，不断提升政务服务水平和群众满意度，为经济社会高质量发展提供有力支撑。

1.3 是满足基层群众渴望参与社会治理的诉求重要途径

政务新媒体通过提高政务透明度、加强互动反馈、促进社区治理、拓宽参与渠道以及提升群众获得感和参与感，确实能够满足基层群众渴望参与社会治理的诉求。

1.3.1 开启群众参与“直通车”。新时代的基层社会治理创新明确提出要拓宽群众参与基层治理的制度化渠道。政务新媒体通过提供留言评论、征集调查等栏目，畅通在线互动渠道，依法与群众有效互动，并做好公众留言的审阅和反馈工作。新媒体还搭建了从国家到地方的叙事系统，传播地方性知识，激发基于空间的治理话题，增进村民对本村公共事务的感知和理解。不仅满足群众参政议政的需求，还实现政府与公民社会的良性互动与合作。

1.3.2 提升群众获得感和参与感。政务新媒体能较好的尊重人民群众首创精神，充分激发人民群众中蕴藏的智慧 and 创造力，增强群众参与基层治理的积极性和主动性，提升群众的获得感和参与感。政务新媒体通过提供便捷的信息发布和政策解读服务，使群众能够更好地参与到社会治理中来。

2. 崇左市政务新媒体助力农村社会治理的现状

在《崇左市大数据发展局关于公布2023年第四季度全市政府网站与政务新媒体普查情况的函》中显示：2023年第四季度，全市正常运行的政务新媒体145个，其中县（市、区）、乡镇政务新媒体95个……天等县、凭祥市、江州区3个县（市、区）的政务新媒体合格率达到100%。表明崇左市的政务新媒体在县（市、区）和乡镇层面有较高覆盖率且运行良好，为崇左市政务新媒体助力农村社会治理提供强力支撑。

2.1 强化信息传播速率。崇左市各级政府部门积极利用

政务新媒体平台，及时发布政策法规、惠农政策、农业技术等信息，有效解决了农村信息不对称问题。并通过图文、视频、直播等多种形式，将政策信息通俗易懂地传递给农民群众，提高政策的知晓率和覆盖面。如天等县在“天等融媒”微信公众号中，开设“乡村振兴”专栏，发布惠农政策、农业技术、农产品销售等信息，实时传播有关惠农政策，深受农民群众欢迎。

2.2 畅通民意表达渠道。崇左市在政务新媒体平台建设中，通过开通留言评论功能、设置在线咨询窗口、开设民意征集专栏等措施，达到倾听民意、提供服务等目的。并通过构建快速响应机制，完善反馈评价机制，加强数据分析应用，实现问题的跟踪督办，及时解决苗头性、倾向性问题，为政府决策提供数据支撑。如崇左市在“崇左发布”微信公众号中，开设“微互动”栏目，方便农民群众留言咨询，并及时回复群众关切；大新县通过“大新微政务”抖音号，发布政策解读、政务动态等内容，并积极回应农民群众留言评论，拉近政府与群众的距离。

2.3 提升基层治理能力。一是在政务微信公众号、网站等平台开设“乡村振兴”、“基层治理”等学习专栏，发布政策解读、案例分析、经验交流等内容，方便农村基层干部随时随地学习充电。如“崇左先锋”微信公众号中，开设“乡村振兴”专栏，发布乡村振兴政策解读、典型案例、经验交流等内容，并组织线上培训课程，提升农村基层干部能力；二是通过在政务新媒体平台，发布有关信息，设置举报窗口等，强化农民群众的知情权、监督权和举报权。同时，出台相关政策，鼓励农民群众通过政务新媒体平台对农村基层工作进行监督，对存在的问题进行曝光，形成强大的舆论监督氛围。如“大新微政务”抖音号中，发布农村基层工作动态、惠民政策解读等内容，并设置举报窗口，方便农民群众对农村基层干部进行监督。

3. 崇左市政务新媒体助力农村社会治理中存在的主要问题

通过对崇左市正在运行的政务新媒体所发布内容和开设功能，结合当地农民的实际需求进行分析可知，近年来崇左市着力推进政府新媒体建设和规范化管理，在助力农村社会治理中取得一定成效，但受当地经济、社会发展和群众综合素质等方面影响，仍存在不少问题，主要有：

3.1 地方发展水平不均衡

3.1.1 基础设施建设不足。崇左市与越南接壤，边境线长 533 公里，涉及多个县（市、区）。由于地形复杂、人口稀少等原因，部分偏远山区、边境村屯仍存在网络信号覆盖不全、信号弱等问题，导致政务新媒体在这些地方的使用率不高。如：凭祥市友谊镇卡凤村，虽然实现了网络覆盖，但由于基站数量不足，网络信号较弱，村民上网经常卡顿。

3.1.2 基层干部应用能力不足。崇左市部分基层干部受年龄和自身综合素质的限制，对政务新媒体的重要性认识不足，缺乏主动学习和应用的意识；且因年龄偏大，对智能手机、电脑等设备操作不熟练，难以熟练使用政务新媒体平台。在政务新媒体内容创作方面，部分农村基层干部缺乏新媒体内容创作能力，难以制作出吸引农民群众关注的内容。

3.2 内容供给与需求不匹配

3.2.1 内容更新不及时。根据崇左市大数据发展局公布的 2024 年第四季度全市政府网站与政务新媒体普查情况显示，全市 95 个县（市、区）、乡镇级政务新媒体中，存在未严格执行信息更新标准的情况。部分乡镇级微信公众号、微博号在农忙季节未及时发布农业政策、灾害预警或技术指导信息，导致农民无法获取实时资讯。

3.3 互动服务功能不足

3.3.1 互动功能不完善。部分政务新媒体平台未开通留言评论功能，或设置了严格的审核机制，导致农民群众无法自由表达意见，如“大新微政务”抖音号主要以视频发布为主，缺乏留言评论、在线咨询等互动功能；部分政务新媒体平台对群众留言评论回复不及时，互动形式单一，缺乏在线咨询、民意调查等互动形式，挫伤了农民群众参与互动的积极性。如“崇左发布”微信公众号中部分留言未能及时回复，甚至存在“已读不回”现象，所发布内容主要以信息发布为主，缺乏在线咨询、民意调查等互动功能。

4. 政务新媒体助力农村社会治理的实践路径

4.1 强化基础设施建设，提升政务新媒体的应用能力

4.1.1 加大政策支持力度。针对边境地区农村网络基础设施建设薄弱的问题，崇左市应积极发挥政府的主导作用，在本级财政资金允许的范围内，将边境地区农村基层网络基础设施建设经费列入政府年度预算，加大对边境地区农村网络基础设施建设的投入力度。同时，积极向国家和自治区相

关部门（如国家发改委、工信部、农业农村部等）申报专项政策支持，争取将崇左市边境地区农村网络基础设施建设纳入国家和自治区重点支持项目。如云南省通过申报“电信普遍服务试点”项目、“数字乡村”试点项目、“兴边富民”行动等国家级专项项目，累计争取到国家专项资金超过 100 亿元。这些资金主要用于边境地区农村网络基础设施建设、数字化应用推广、公共服务提升等方面，显著改善了边境地区农村的网络覆盖率和数字化水平。崇左市可借鉴云南省的成功经验，积极申报国家级专项项目，争取国家专项资金支持，结合本地实际情况，制定具体的实施方案，推进边境地区农村网络基础设施建设，为边疆地区乡村治理现代化提供有力支撑。

4.2 优化内容供给，增强政务新媒体的吸引力

崇左政务新媒体需从“单向宣传”转向“需求驱动+服务赋能”，通过精准选题、形式创新、生态构建、文化赋能四维发力，打造“看得懂、用得上、愿意转”的内容体系，最终实现政策落地、农民受益与平台活跃度的多重提升。

4.3 完善互动功能，提升服务水平

崇左市政务新媒体需通过智能化工具升级、跨境化服务拓展、场景化活动设计，构建“问需于民—快速响应—精准服务—持续优化”的闭环体系，最终实现“群众诉求解决在指尖、边境服务延伸到国门”的目标。

参考文献：

- [1] 中国互联网络信息中心. 第 49 次中国互联网络发展状况统计报告 [R]. 北京：中国互联网络信息中心，2022.
- [2] 中国互联网络信息中心. 第 54 次中国互联网络发展状况统计报告 [R]. 贵阳：中国互联网络信息中心，2024.
- [3] 于建华，徐喜琳. 政务新媒体助力农村社会治理的内在逻辑与实践向度 [J]. 乡村科技，2022（11）：25-28.
- [4] 陈进华. 治理体系现代化的国家逻辑 [J]. 中国社会科学，2019（5）：23-39.
- [5] 崇左市大数据发展局关于 2023 年第三季度全市政府网站与政务新媒体普查情况的函. 崇左市大数据发展局.[2023-09-18].

基金项目：

广西民族师范学院 2024 年特色本科高校建设经费（1010-395003010123）。