

288个各级各类工作微信群覆盖全市党政机关和事业单位——

微信工作群 | 三亚尝鲜“互联网+”治市

■ 本报记者 黄媛艳



三亚启用海鲜信息手机短信、微信咨询举报系统。 本报记者 武威 摄

叁

防微信变“危信”
仍然任重道远

一些微信群的建立，突破了时间限制，公职人员由8小时工作制转变为24小时全天候办公，占用很多私人时间，应制定有效合理的机制，做到休息工作两不误。

1. 工作全天候，如何保证公职人员休息时间？

张先生是三亚住建系统一家单位核心部门的负责人，他的主要工作之一就是负责各相关部门之间的协调和联络。刚开始尝试微信工作群开展工作，张先生对新兴信息技术带来的好处点赞。在微信群里发工作指示，协调诸多跨部门事宜，不仅少开会，及时获得回应，大大提高工作效率，而且还减少了许多办公用品的消耗。

可是，张先生最近开始有些心烦。原来，单位规定“工作群内发布消息1小时不回应就算违规”，最近单位的一位同事就因此被约谈。他参与的近10个工作群每个都不敢懈怠，几乎是全天候守护，常刷新工作群担心遗漏信息，“经常要看，耽误时间，都是碎片，影响注意力的集中，也占用很多私人时间”，他觉得自己被微信“绑架”了。

张先生的遭遇并非个案。三亚工作微信群的建立，突破了时间限制，公职人员由8小时工作制转变为24小时全天候办公。

“微信工作群和24小时工作没有必然的关联，8小时工作外的群内工作部署，公职人员有权利选择不回应，但现实生活中加班不是因为微信工作群导致的，没有微信时大家加班也会用电话或短信通知。”海南昌威律师事务所律师米威说。

“微信工作群应制定一个有效合理的机制，做到休息工作两不误。”三亚市住建局局长王铁明建议，工作时间群内交流，不工作时尽量少用。工作群在使用时间上可作出相对明确的规定，如晚上某个时段之后，除非紧急任务，大家约定不再使用工作群；节假日利用微信讨论工作，提前约定并通过，让大家差不多时间同时参与讨论，效率或许会更高；同时，一些工作任务或有关通知，不涉及大多数人的，可以不使用微信群，点对点发布更合适。

2. 全员“指尖上办公”，如何保证信息安全？

2015年11月，三亚市人民检察院一名干警因违反微信工作群管理办法，被责令检讨，并及时删除相关内容。

虽是小事件，却也引发了人们对于微信工作群信息安全的思考。“利用工作微信群进行办公，虽然提高信息的传递速度和时效性，但也带来了时代背景下特定的信息安全风险，如在手机互联网上处理相关投诉，一旦网络安全得不到有效保证，可能造成投诉人隐私信息泄露等情况，信息安全得不到保障。”王宏宁说。

“信息安全一直就是讨论的热点，传统的政务办公也可能导致信息的泄露。微信的信息安全主要有两部分，一是系统安全，二是内容安全，我们会不断处理系统漏洞，确保整个系统的安全运行，群内容的安全需要每个群成员的自觉维护。”雷茂锋说。

三亚市委办有关负责人透露，三亚高度重视信息安全，《三亚市工作微信群管理办法》就专门用一个章节来明确微信工作群的保密监管与责任追究，要求涉密不上网、上网不涉密，违反保密规定造成严重后果的将予以追责。无一例外的，三亚61个制定微信工作群管理办法的单位都明确了工作群信息保密要求。

“微信只是一个技术平台，公职人员在此平台上的言行同样受相关法律法规的约束，泄密等行为自然会受到法律的制裁。”米威说。

3. 好钢用在刀刃上，如何提高微信使用效率？

提到微信工作群，三亚天涯区公职人员陈先生不免要“吐槽”。

“我加入了8个工作群，每天从早到晚，即使领导了静音，还是会收到微信的提示信号，不看怕漏了领导的指示和下属请示，看了很多是娱乐八卦、心灵鸡汤等内容，几次讨论工作的信息被淹没，只得不厌其烦每条都看，甚至需要上翻回去好几页。”陈先生说。

微信工作群变为“聊天群”“怡情群”，会远离设置的初衷，也影响了微信工作群的服务效能。

三亚市委办有关负责人介绍，《三亚市工作微信群管理办法》对信息发布做了明确规定，工作微信群内可以发布时政要闻、中央、省市工作部署等有关事项，不得发布与工作无关的言论、图片、链接等内容，群主、管理员可以在群内发布通知通告，非经群主授权，其他群员不得发布通知通告。

(本报三亚1月19日电)

壹

微信群里办公

运用微信群办公，表面上只是一件小事，但它深刻地改变着公务人员的思想观念、服务理念，使他们更接地气，也改善了党委、政府在群众心中的形象。

办公进入秒时代

2015年6月20日端午节前夕，一条微信打破了“天涯工作群”假日的平静：“下飞机挤了4趟都挤不上摆渡车，三亚凤凰机场停车场改造让所有客人下飞机的瞬间体验到了逃难的感觉。”

7分钟后，这条投诉被转至政府部门的微信群；再过10分钟，工作群内应急处理小组形成；21日零时55分，应急措施和预防机制形成；8时59分全部处置到位：电瓶车换成旅游大巴，出租车优先到原停车场通道候客。

一个个指令通过指尖输入，秒速

传达落实。三亚，改变了以往借助公文和会议部署工作的繁琐拖沓，耗时费劲，进入了“办公秒时代”。

微信办公，不仅快速，也得力。

三亚吉阳区区委常委、宣传部长黄薇莉对此感触颇深。“天涯工作群”发布“创城”迎检工作的指示，吉阳区随即转发至“吉阳区工作群”“打违工作群”中部署，群内各单位负责人认领至内部工作群落实，工作群内滚动信息日超过1200条，整治各类乱象47起，微信工作群打破层级门槛，市级指令无需经过开会层层传达，只需网上两次转发就能传达至基层一线；同时，“线上微信平台+线下网格管理”的工作模式，线下网格员图文

并茂上传发现问题，线上的各职能部门马上会诊列出举措，举一反三开展全面排查，问题秒间解决。

“‘微信工作平台’有图有真相”的方式，让工作部署、执行反馈、干部到岗等情况公开透明。

群成员也是监督员，群内大事小事有人管，领导干部盯着看，有力助推干部作风转变。”吉阳区委书记张蔚兰说，微信办公既为基层“文山会海”减负，也为干部“务实担当”增压，是促进干部作风转变和提升工作效能的新路径。

微信管理开创三亚党政机关“无纸化办公”和“扁平化管理”新常态。在群里，大家行政效率实时围观，沟通交流也不藏不掖。

天涯区区打违实行“五位一体”责任人制度及“五级同责”追责机制；崖州区区打违重视引导群众报建；海棠区区利用卫星定位技术“露头就打，打早打小”……

打击违建是三亚“城市修补”的一项重要工作。在各级微信群里，三亚各区、各部门不仅“晒”成效，暗中较劲比实效，也争着同级沟通“亮剑”，看看谁的办法巧，谁的思路新。

省委常委、三亚市委书记张琦表示，运用微信群办公，表面上只是一件小事，但它深刻地改变着公务人员的思想观念、服务理念，使他们更接地气，也改善了党委、政府在群众心中的形象。

投诉量断崖式下降

轻扫三亚回民水果诚信广场商家的二维码，游客陈汉娜手机立刻显示“三亚天涯区水果诚信管理体系”，里面详细载明她所购物的商家名称、店主姓名、详细地址和投诉电话。

如今，行走在三亚街头，随处都能感受微信旅游服务所带来的

便捷。

游客“谈小夕”没想到2015年12月21日22时20分的微博“吐槽”竟会引发波澜。针对“谈小夕”游客对三亚兰花世界拍照处涉嫌强卖相片的问题，当日22时30分，三亚市旅游委主任樊木随即在“三亚旅游媒体工作群”内部署调查。次日市旅游质监局约谈兰花世界负责人，兰花世界也及时进行自

查，开除涉事工作人员。

“谢谢三亚有关部门迅速作出回应，让城市形象大大提升。”“谈小夕”说。

旅游市场不是铁板一块，面对旅游纠纷，三亚首创旅游警察、旅游巡回法庭，借助微信等媒介实时处理投诉、举报，让越来越多像“谈小夕”一样的游客，感受“放心游三亚”的诚意和舒适。

一组数据也许能对此进行佐证：三亚旅游巡回法庭旅游投诉量由三位数降至个位数，实现“断崖式下降”！

“通过微信工作群，为市民、游客提供实时在线服务，变‘群众奔波’为‘信息跑腿’，变‘群众来回跑’为‘部门协同办’，真正打通联系和服务群众的‘最后一公里’。”三亚市一位市领导这样评价。

三亚有望近期开通官方微博微信公众号，及时发布全市重大决策和重要文件，在线为市民游客提供实时服务，最大限度解决百姓办事“跑断腿”的困境。

张琦透露，三亚将依托大数据、云平台、虹膜等技术，推进“数字三亚”建设，探索“互联网+城市公共服务”“互联网+政府管理”等，提升三亚城市治理管理水平。

贰

规范管理，微信群更“威信”

三亚出台《三亚市工作微信群管理办法》，明确工作群运作模式和安全保密条款等，以最大限度地发挥微信工作群的作用。

微信群如何有价值？

目前，三亚全市性工作微信群有2个，即“天涯工作群”和“共建精品三亚群”；三亚市直各有关单位及下属单位共设群136个，各部门开通的微信工作群数量基本控制在10个以内；区级层面由于涉及事务繁杂，建群数较多，如三亚海棠区设群31个，天涯区设群38个、吉阳区有74个微信群。

如此多的微信群，如何保证各个群都能发挥实际作用？

“我们建立一套长效工作机制，保证每个工作群专人管、专人干和督查落实。”三亚市委宣传部常务副部长简秋雄透露，该部门6个工作群每个都有一个分管领导具体分管，每次发布信息的选题、处理等事项均由分管领导安排；每个群都配备一个信息发布员，及时发布重要信息，开设讨论热点；部门内各级领导都是及时处

理反馈群里发布的工作指示，用制度管人管事，做到工作有人抓，责任有落实，事情有回应。

“我们印发了《三亚市综合行政执法局工作微信群制度》。”三亚市综合行政执法局副局长王宏宁说，市综合行政执法局要求各科室、大队在每天下午6点前按时在群里报送当日的工作信息，安排专人对工作信息进行汇总，每周发布工作周报。

目前，为最大限度地发挥微

信工作群的作用，三亚成立工作微信群领导小组，出台《三亚市工作微信群管理办法》，明确工作群建立目的、运作模式和安全保密条款等。该办法明确要求各工作微信群一律实名制，实施备案制管理，群主为本系统、本单位主要领导，并指定一名工作人员为工作微信群管理员。三亚市纪委等61个部门也分别出台相关微信群管理规定，从信息发布、保密要求、监督管理等方面作出规定。

咨询38次，海口、儋州、万宁等7个省内市县也组团前来取经。

“三亚创新利用微信开展工作的模式具有推广价值，不仅促使高效办公，也转变了工作作风。”微信开放平台业务部企业应用总监雷茂锋认为，三亚工作微信群发挥大作用，主要得益于领导干部对于互联网时代科技手段管理城市有了明确的认识，从上至下的推动产生了明显的成效。

“三亚模式”叫响全国

自2014年12月25日组建“天涯工作群”，2014年12月30日组建“共建精品三亚群”之后，2015年7月18日，三亚市委办公室下发《中共三亚市委办公室关于组建三亚市工作微信群的通知》，要求各区、市直各单位、人民团体组建工作群。截至2015年

11月25日，三亚共组建工作微信群288个。通过微信工作群，三亚实现了动态在群里反映、经验在群里交流、工作在群里请示、问题在群里解决和学习在群里开展的扁平化工作格局。

张琦表示，推进三亚城市治理体系和治理能力的现代化，必须充分借助互联网技术，实施“互联网+”行动计划，让城市治理管理插上智慧的翅膀，各级公务人



三亚夏日百货商场门口，顾客使用12315远程投诉终端与12315消费维权服务指挥中心视频连线。 本报记者 武威 摄

他山

之石



● 2013年8月，“武汉交警”交警政务微信正式运营，是国内首家提供违法信息移动推送服务的微信账号。2014年5月起车主关注公众号，在账号管理中填写驾驶人和车辆信息，在违法处理中选择“违法缴款”或“处罚决定书缴款”类别，就可通过微信支付完成违法处理，全程只需1分钟。

● 2014年“福建治安便民”微信平台正式启用，即日起群众要申办户口、变更基本信息等，只需通过手机微信直接将申请材料拍照上传，就可进行材料预审，预审通过后，会自动通知申请人将电子材料原件到办事窗口进行同一性认定，无误后当场领取证照，办证时限由原来的20.5天缩短至5天。

● 2015年福建公安上线“出入境管理局微信平台”。公众关注微信公众号“福建省公安厅出入境管理局”，就能在手机上进行预约办证、往来港澳旅游（探亲）签注申请、办证进度查询、港澳定居分户数查询、公民身份核查进度查询等。这一平台还有出入境资讯、公示公告、法律法规、出入境行政审批事项公开等。公众在出入境窗口办证过程中遇到问题，或对出入境管理工作有意见建议，也可通过该平台向出入境管理部门反映。

● 2014年11月，广州卫生局微信公众账号“广州健康通”上线，该微信纳入广州市包括省属和部属、高校在内的60家大型医院，实现了挂号、缴费、查看体检报告和查阅健康档案等业务。如广东省妇幼保健院推出“全预约”精确到点的号源后，用户微信预约挂号后无需到现场取号，只需按照微信提醒到医生就诊室门口等候就诊即可，可节约等候时间30分钟左右。(黄辑)

①