

纽约 运用新媒体进行社会管理

■ 曹凯

如今在纽约,无论警察局、消防局、公园管理局还是突发事件管理办公室,市政府的不少机构都成立了社交媒体部门、设立新媒体专员,探索如何创造性地运用社交媒体进行社会管理,加强与市民的沟通和互动。

纽约市政府新媒体主管杰西卡·辛格顿说,社交媒体可以提供一個高速、高效和更有趣的方式,促进政府与市民的联系,同时也为居民参与城市管理提供一个更加便捷的方式。

她说,纽约市将如何创造性地使用社交媒体作为工作重点,让交流更加透明、互动更加活跃,这样一来,“纽约市民可以帮助政府提高工作效率,或者直接开启对话进行讨论”。

“每个人都在使用手机或平板电脑,他们期待信息直接到达他们那里。政府也需要与他们的选民进行沟通,”雪城大学社交媒体学教授威廉·沃德说。

辛格顿介绍说,她和她的团队致力于建立一个社交媒体标准。她说纽约市民要求政府高效、透明,而社交媒体可以同时满足这2个需求。

辛格顿强调,除市政府各部门的官方网页外,他们还在推广各部门主管的社交账号,让市民与各部门充分互动。

纽约市消防局社交媒体主管艾米莉·拉希米说,消防局非常重视社交媒体。除了提供火情和紧急情况的即时更新信息外,拉希米和她的团队也发布营救故事。

“能够让公众知道消防局一直在救助他人是一件非常好的事情,”她说。

纽约市警察局以及每个警区也都建立了自己的社交媒体账号,每个账号上都能看到其领导人的头像。这些社交媒体除了展示犯罪数据和安安全警报外,还会播报一些关于警察帮助居民解决问题的新闻。

福特汉姆大学传播学教授保罗·莱文森说,纽约警局社交媒体的迅速发展减少了市民对纽约警局行政管理的争论。在这方面,局长布拉顿树立了一个榜样,他意识到警民联系至关重要。

从2000年开始,纽约市公园管理局就建立了新媒体部门。该局新媒体副主管伊恩·莱夫科维茨说,他用社交媒体向人们推送游乐场等设施中隐藏的“宝藏”。如今,这一战略已经得到回报,“当我们看到人们在分享的公园照片下评论说‘嘿!我们应该到这儿瞧瞧’,那种感觉真的很棒,”他说。

纽约市突发事件管理办公室新媒体专家艾莉森·潘妮思说,作为危机来临时,纽约人最先寻求帮助,该部门在社交网络上推出了许多资源。过去5年里,该部门播发了每一次暴风雨、停电等事件的安全警报,并协助传播相关信息。在飓风“桑迪”袭击纽约期间,该部门日夜工作,向数千人即时播报了相关信息。

潘妮思还介绍说,帮助纽约人未雨绸缪也正在被纳入到他们的新媒体服务中,比如,提供飓风来临的预警和相关的居民撤离方案等。

美国电子报税系统逐渐完善

■ 张紫

美国国税局(IRS)电子税务管理咨询委员会(ETAAC)近日在呈送给国会的年度报告中对于如何完善电子税务管理系统水平、实现税收征管现代化提出了五项规划。

这五项规划具体为:解决国内公司雇员电子填报报税单所遇到的各种瓶颈问题;提高国外金融机构在IRS门户网站上登记报税注册的准确性与效率性;向纳税人提供一个IRS签发的个人识别号码作为一个电子签名的验证组件的构成部分;为个人与企业纳税人创建在线IRS报税账户;提高纳税人电子报税的准确性并尽量减少纳税人提前根据《患者保护与平价医疗法案》要求所提前支付的额外税收的负担。

ETAAC负责人指出,这五项规划的推出旨在简化纳税人的报税负担,同时,该规划也为奥巴马的新医改的顺利推行以及国外企业赴美做生意提供报税的便捷。该负责人强调指

出,作为电子政务重要的组成部分,电子报税系统的逐渐完善为美国政府提高办事效率搭建了一个非常重要的平台。

