



## 政务公开是构建良好政府公共关系重要机制

### 徐金菊

作者简介: 徐金菊, 女 (1981-), 安徽肥西人, 四川大学行政管理专业2004级研究生。

(四川大学, 成都610064)

摘要政府公共关系是政府塑造自身良好形象的手段,具有良好公关效应的政务公开保障了公民的参与权也增加了政府工作的透明度,会让公众更加信任和支持政府。

关键词政府公共关系;政务公开;机制建设

#### 一、政府公共关系的特点

政府公共关系是公共关系学的一般理论在政务活动中的具体运用,是政府与它的公众进行双向信息沟通的行政管理行为。政府公共关系作为公共关系的一种,既有公共关系的一般特点又有其自身的特色,主要体现在:

(一) 政府公共关系主体具有权威性。政府是运用公共权力、公共资源对社会进行管理的机构,一个公民从摇篮到坟墓的整个过程都不可能离开政府的管理,一国政府的知名度对其公民而言是与生俱来的,政府组织的权威性这一特定的优势十分有利于政府公关工作的开展,政府公关的首要任务也因此转移到塑造政府的良好形象。

(二) 政府公共关系客体具有动态性。政府公共关系的公众数量巨大结构复杂,一切公民就是政府基本的公众。由于行政管理的社会性和管理事务的多元性使得政府公关的公众具有动态性:公众所面临的某一个共同问题被政府解决了,那么这个问题的公众就自然消失了,这个群体消失后其成员以一定的利益关系为基础再与其他的成员重新组合构成新的利益群体从而构成新问题的公众。

(三) 政府公共关系媒介具有多样性。介体是指进行信息传播过程中所应用的中介物。政府公关面临的是一个具有不同需求和利益关系的公众群体,将信息在政府与公众这两个系统间传递必须借助于各种公众传播方式和现代大众传播媒介来进行沟通和交流。政府的介体具有多样性,主要有新闻介体、实物介体、人际关系介体等。

二、政务公开性质  
政务公开增强了政府运作的透明度,保证了人民群众参与和监督政府的权利的实现。政务公开的主体主要为行政机关,客体为公众,主客体与政府公关具有的同一性决定了政务公开的公共性质。

(一) 政务公开是开展政府公关工作的方式之一。开展政府公关的最终目的是让公众更多了解政府工作的各种情况,增强公众参政、议政的意识,发挥公众的监督作用。政府公关侧重于信息的宣传性传播,政府公共关系从业人员首要任务是告知。通过政务公开,增强了公众对政府的信任,提高了政府的美誉度。

(二) 政务公开是政府在公关活动中积极主动态度的表现。政府公关是政府与公众间进行双向信息沟通的行政管理行为,政府通过政务公开为向公众提供了以反映某一个特定的国家机关的政务活动为实际内容的政务信息,公众可以通过政务信息了解政府各部门机构的工作状况或某一项工作的进展情况,对政务信息进行评价,进而采取不同的对政务信息的处理方式:接受和执行政务信息或者对政府工作提出意见。有利于提高政府工作和服务能力,也体现了政府敢于接受公众监督的主动的态度。

三、我国政务公开的公关效应现状 (一) 我国政务公开在多年的实践中取得了良好的公关效应:

1、建立了政务服务中心,简化了行政程序,实现了政府工作流程的重组优化,超越部门分隔的制约,方便了公众办理相关事务,提高了政府的美誉度。  
2、举办了各种听证会、专家咨询会等,公开了涉及人民群众切身利益的重大事项,保障了公众的知情权。决策离不开信息,信息沟通是科学决策的要素,也是政府公关的特征。政府决策要考虑各种类型公众的意见、利益和要求,政务公开为政府沟通下情、了解民意提供了桥梁。

3、电子政务取得了快速发展。90年代以来,我国的电子政务发展进入快速发展时期,以gov.cn为结尾注册的域名总数早在2001年就达到了4722个。电子政务扩大了公民的参与度,政府通过网络为公众提供了快捷、方便的服务,也使公众及时地了解新的政务信息。

(二) 影响政务公开的公关效应发挥的因素

1、公关主体范围狭窄。在建立政务公开制度的初期,基层政权是政务公开的实施重点,各级政府注重基层的政务公开。由于政务公开活动很长一段时间都集中于乡镇级或市县级,而这一层级的公众文化水平与权利意识比较低;即便是电子政务的推广克服了地域局限,但在我国家庭电脑使用的普及率还不是很高的情况下,受经济条件的影响很多公民还是不能同等地享受信息权。政务信息没有得到充分利用,使得政务公开没有达到提高政府美誉度的目的。

2、公关客体的冷漠。我国政务信息偏重保密,公开程度较低,现行政策中对于政务公开的内容一般的界定是“除国家规定保密以外的其它事务”,而“保密外”这种定义上的模糊就造成了公开的内容全部由政府部门自行规定;另外,我国政务信息大部分都处于闲置、封闭状态,很多政务信息只作为政府内部信息,无力干预或无法参与的挫折感必然会造成公众对政府公关的冷漠,而失去了积极公民的参与,政府就无法了解公众所需,也就不可能做出科学的决策。

3、公关主体与客体缺乏沟通。信息的传递和反馈是开展公共关系工作的必要条件,公关主体将相关信息通过一定的渠道传递给公关客体,公关客体接受到信息后,通过对信息的理解而产生不同的反应,如果有健全的反馈渠道,公关客体的态度能够通过逆传递方式达到公关主体,那么主客体之间就形成了有效的沟通。我国还没有建立和实行公民申请或公开信息的机制;另外,缺乏反馈机制,公众对政务公开的态度无法传递给政府,造成沟通循环的阻塞。

四、构建具有良好公关效应的政务公开机制 (一) 完善政府公示制。公关主体的信息传递是公关活动得以继续的前提,将政府的一些未定信息,通过政务公开告知公众,让公众对这些政务信息进行评价,政府根据公众提出的意见或建议对原来的未定信息进行修改或调整,从而将政务情况最终决定下来。我国的政府公示制是从1996年7月沈阳市的公示制开始的。公众只有在知晓的基础上才能参与,公示制为了解民情提供了可能。公示的内容范围应该扩大,不能将政务信息过度保密化,凡涉及到公众利益的问题都要告知,让公众明白政府在“做什么”“怎么做”。而且公示的方式应该多样化,公示内容应该及时更新。

(二) 畅通公民表达渠道。意见表达渠道是否畅通,不仅关系到政府运作的效率,而且也关系到政务公开的公关效应。政府决策只有在众望所归的情况下才能被有效执行,而不是政府想当然地作出某种自以为可以造福大众的行为。公民表达渠道分为直接和间接渠道,间接渠道包括选举制度、人大制度、政协制度,直接渠道包括信访制度、听证会制度、恳谈会等。通过听取民意,克服了政府的官僚弊病,又塑造了政府良好的公关形象。

(三) 提高政府回应力。公民向政府表意后,政府应该作出积极的反应和回复,政府回应力的大小意味着政府在多大程度上满足公众的需求。政府回应体现了对公众的尊重。否则,公众会认为政务公开形同虚设,自己丝毫改变不了什么也就不再会关心了,从而阻碍了政府与公众间的双向互动。

(四) 发挥监督机制作用。提升政府的整体形象,增强政务公开的公关效应,最有力的保障就是充分发挥监督机制的作用。

1、内部监督:采用360度年度考核法,即一个主管领导,两个同事,三个或三个以上下属组成考核小组,对公务员进行全方位的考核。将政务公开列为考核的一项内容,以此监督政务公开的真实性和实效性。

2、外部监督: (1) 由人大或政协机关对行政机关政务公开实行监督,监督政务公开的行政程序,制定相应的法律法规,将政务公开纳入法制化轨道。(2) 新闻媒体监督。通过对政府的政务公开工作中的形式主义进行曝光或者对不同层级的行政机关的政务公开情况进行评价。(3) 公众监督。建立公众质询制度,对政务公开中没有做好的工作,公众有权质问有关负责人并得到答复;另外引入公民调查机制,由公众评价政务公开的绩效。

(责任编辑冯洁) 中图分类号: D422 6文献标识码: A 文章编号: 1009-4997 (2006) 01-0021-04

网络维护：甘肃行政学院网络中心 电 话：0931-8555319 地 址：甘肃省兰州市城关区雁滩路2926号

相关资料：仙三修改器 仙剑奇侠传三修改器 仙剑奇侠传4修改器 qq英雄岛外挂 校内刷人气工具 校内网开心农场助手 qq开心农场外挂 qq堂外挂网 热血三国刷元宝外挂 弹弹堂刷箱子外挂 qq丝路英雄外挂 商业大亨免费外挂 英雄之城免费外挂 qq音速无限加速外挂 彩虹岛小草下载 舞街区最新免费外挂 流星蝴蝶剑无敌外挂 天书奇谈刷钱外挂 dnf免费无毒外挂 天堂2免费外挂 特种部队外挂网 qq自由幻想刷钱外挂 fifa online2刷钱 qq华夏刷钱外挂 兽血沸腾刷钱外挂 梦幻龙族外挂 泡泡堂刷分外挂 qq三国刷钱外挂 劲舞团私服免费外挂 彩虹岛天天外挂 成吉思汗刷钱外挂 新武林外传外挂 神鬼传奇加速外挂 冒险岛私服秒杀外挂 天龙八部物品修改器 qq飞车刷车外挂 qq炫舞免费连p外挂 穿越火线加速外挂 穿越火线无敌外挂 真三国无双5修改器 猫游记刷钱外挂 帝国争霸外挂 三国争霸刷钱外挂 口袋精灵2官网外挂 乐土免费外挂 雄霸三国外挂 热舞街在线小游戏 封神无敌免费外挂 嘟牛七龙纪外挂 江湖风云外挂