

# 试论政府网站在构建和谐和谐社会中的作用

文 / 黄永庆 · 上海市宝山区政府门户网站

2006年10月召开的中共十六届六中全会,审议通过了《中共中央关于构建社会主义和谐社会若干重大问题的决定》(以下简称《决定》),提出了构建社会主义和谐社会的九大目标和任务。中共十六届六中全会发布的公报说,中国将按照民主法治、公平正义、诚信友爱、充满活力、安定有序、人与自然和谐相处的总要求,以解决人民群众最关心、最直接、最现实的利益问题为重点,展开社会主义和谐社会的构建工作。六中全会《决定》还指出,“要拓宽社情民意表达渠道,搭建多种形式的沟通平台,把群众利益诉求纳入制度化、规范化、法制化的轨道。”依笔者之见,近几年各级政府在互联网上建立的门户网站,通过网站平台,加强政府与百姓交流沟通;政府网站对推进社会主义和谐社会建设,有其特有的优势和有效作用。

## 一、政府网站对于构建和谐社会的优势

构建和谐社会的基础是交流沟通。政府门户网站的性质、功能及其传播作用决定了其对于加强政府与百姓交流沟通,构建社会主义和谐社会,有着特有的优势。

### 1. 政府网站有着广泛的受众群

我国互联网建设与应用正在快速发展,据2006年7月19日,中国互联网络信息中心(CNNIC)发布的《第十八次中国互联网络发展状况统计报告》显示,截止到2006年6月30日,我国网民人数达到了1.23亿人,与

去年同期相比增长了19.4%。目前,我国网民数和宽带上网人数均位居世界第二。2006年11月,据信息产业部政策法规司发布信息指出,到2006年底,我国网民数量有望超过美国居全球首位。网络用户的普及性,对于运用政府门户网站推进构建和谐社会具有良好的受众基础。

### 2. 政府网站的公众关注度日益提高

电子政务是我国信息化推进重点,是转变政府职能和创新管理方式的重要途径。据有关方面统计,目前,我国以GOV.CN命名的政府门户网站发展迅速,数量已超过1万个。各级政府网站自开通后,注重网上的政务信息内容更新,拓展服务办事功能,政府网站吸引了越来越多的公众访问。例如,中央人民政府门户网站2006年1月1日开通后,在24小时内实现了点击率的飞跃,成为世界国家级政府网站全球人气之数第二的网站。据“中国上海”政府门户网站近日统计:总访问量达到3550万人次,每月页面浏览量突破1100万人次。作为地级政府门户网站的上海宝山政府门户网站每日首页访问量达到6000多人次,页面浏览量近1368万人次。由此可见,各级政府门户网站的公众关注度正在日益提高。

### 3. 政府网站有着互动交流功能

互联网与传统媒体相比,具有互动性的显著特点。政府网站建于互联网,具有网络媒体的信息更新的即时性、受众的广泛性、双向互动交流的便捷性、大众小民的兼顾

性、网络言论作者的虚拟性等特性。各级政府可以充分发挥政府网站的独特优势,推进政府信息公开,加强与百姓交流沟通,关注民生,提供服务。

### 4. 政府网站具有坚实的受理“后台”

政府门户网站不同于新闻网站、商业网站,政府网站的基本功能是政府及其各部门对公众发布政务信息、政府应公开的信息;重要功能是政府的电子政务平台,在网上为公民及企业提供办事与服务;核心功能是政府与百姓互动交流的总平台,百姓向政府门户网站反映的民生问题,通过政府门户网站的“前台”接收,及时送给“后台”,由政府各有关职能部门办理。“前台”与“后台”联动,市民反映的问题,会及时办理与反馈。

## 二、搭建政府与民众交流的有效平台

依法保障公民表达权、监督权,是构建社会主义和谐社会的重要方面。政府门户网站的互动性为政府与市民直接互动交流,提供了优势。笔者经过多年实践与探索,认为政府网站有如下有效的交流沟通平台。

### 1. 开设领导邮箱,倾听百姓呼声

E-mail发送简便、快捷,正在被人们广泛使用。随着网络信息技术普及应用,政府网站上开设的领导电子邮箱已成为各级政府倾听民声、了解民意和集中民智的互动交流的新渠道。例如,2002年3月上海宝山政府门户网站开通了“书记、区长信

箱”，随后于2005年初开通了“街道（镇）领导电子邮箱”。市民只要有上网条件发一封E-mail，就可直接向“父母官”反映民生问题。在区委书记、区长高度重视下，政府门户网站四年多来已办理3200多封市民有效电子邮件。市民邮件反映的内容涉及劳动就业、养老保障、户籍转移、交通出行、市容卫生、环境保护、合法维权等民生问题。领导电子邮箱对每封市民电子邮件做到件件有回复，使不少市民反映的难点问题得到很好解决，受到市民普遍好评。

## 2. 开通网谈热线，为政府与市民连线互动交流

政府网站的互动性，为政府与市民交流沟通提供了有利优势。2005年初，上海浦东新区政府通过政府门户网站平台，每月根据市民或企业关心的热点问题和政府的相关重点工作为内容，定期召开区长网上办公会，在线与市民交流，取得良好效果。上海宝山区政府、上海闸北区政府充分利用门户网站优势，开通网谈热线。根据百姓关注的热点问题，区政府及有关职能部门领导到网站，通过E-mail、MSN、BBS论坛、留言板等形式，在网上在线与市民沟通、讨论、交流，即时解答市民提问。

## 3. 开设网上论坛，畅通百姓言路

建设和谐社会的重要方面，就是让人们畅所欲言，对社会的发展进步提出积极的意见和要求，这样有利于提高政府决策的科学性。互联网上的论坛是开放互动式

的个人发表言论平台，市民通过此平台，可对政府的工作进行评议，提出意见和建议，也可畅谈自己的难事和烦心事；政府从中可了解更多的民声、民意和民情。例如，上海宝山政府网上的“百姓留言板”、上海松江政府网上的“大家谈BBS”、上海嘉定政府网上的“市民论坛”等互动交流专栏，由专人负责收集、回复网民的留言，对于网民反映较为集中的热点问题、需要解决的难点问题，汇总编辑成简报，送给区领导及有关部门领导参阅。网民的不少意见和建议，得到领导重视和吸纳。

## 4. 开设“网上咨询”专栏，为民解疑释难

“哪些人今年可以增加养老金”、“卖房之后户口怎么办”、“失业人员可办特殊工种退休手续吗”等等，是百姓在生活中常常会遇到的各类政策方面的疑惑。对此，政府网站开设“网上咨询”专栏，设咨询E-mail，依托政府各部门，可即时接受市民咨询，权威解答市民询问的各类办事程序、政策法规，为民解疑释难。

## 5. 开设“民意调查”专栏，了解社情民意

在不同经济发展阶段，人民对物质文化的需求也会随之不同，在新时期哪些是百姓最需要解决的切身利益？百姓在生活中有哪些需要提供服务等等，各级政府需要了解知晓。政府网站开设“民意调查”专栏，就百姓关注的热点问题，开展民意调

查，不仅可及时了解社情民意，还可根据百姓提出的有益意见和建议，不断改善服务和推出服务新举措。

## 6. 开设“评议”专栏，扩大公民监督权

十六届六中全会强调，和谐社会应该是“共同建设、共同享有”的社会，应该按照民主法治、公平正义、诚信友爱、充满活力、安定有序、人与自然和谐相处的总要求，维护人民的权利，促进社会的发展。政府门户网站的传播广泛性、虚拟性的特点，为政府在网开展民主评议新增了一条新渠道。例如，“中国上海”政府门户网站及区县政府网站开设“评议”专栏，将政府网站建设与应用、政府实项目完成情况、政府部门的工作及作风建设等问题在网上公开让公众评议。这不仅扩大了公民监督权，还促进了政府各项工作健康发展。

## 三、创新机制加强政府网站应用与管理

政府网站是政府实施电子政务的重要载体，在构建社会主义和谐社会进程中，应创新工作机制，加强政府网站的应用与管理，其有效措施可有以下几点。

### 1. “一把手”当为第一责任人

随着电子政务的快速发展，政府信息公开、政府行政事项审批、政府与市民互动交流等越来越多的政府工作职能，将搬到政府网站上。在政府网上办理政务，涉及政府工作职能转变和 workflow 再造，因此，只

有各级政府的“一把手”担当“网上政府”的第一责任人，建立起政府网站的运行与管理领导工作机制，网上网下层层落实责任，政府网站将会发挥有效的电子政务平台作用。

## 2. 政府网站为首问承办人

政府网站是政府在网上开展为民服务的平台，百姓通过政府门户网站评议政府工作，或反映民生问题，因此政府门户网站是信息接收第一人，应为首问承办人。网站须制定严格的规范工作流程，认真阅办百姓每一件“网上信访”，回复每一个E-mail咨询，收集每一条百姓留言板的发帖意见，及时整理，以做好社情民意的传递媒介工作。

## 3. 政府各部门要各司其职

政府门户网站是政府建在互联网上的“网上政府”，其处理行政事务的权利、管理与服务职能是与实体政府大不相同的。百姓通过政府门户网站提出的各类需要解决的民

生问题，涉及政府各部门，政府职能部门应按“各司其职，归口办理”为原则，要认真办理，并将办理结果及时向有关网民反馈。

## 4. 召开联席会议，协同解决

市民在政府网站上反映的公共交通、市容环境、物业管理、社区公共设施配套等民生问题涉及面广；仅靠政府一个职能部门是难以承办的。对此类民生问题，上海宝山区政府办公室，政府门户网站通过召开联席协调会，专题研讨分析，采取措施，协调解决市民反映的有关难点民生问题，取得了成效。

## 5. 政府网站与传统媒体联合，形成强势聚焦

政府网站与传统的报纸、电台、电视媒体比较，其受众对象、传播方式各具优势。政府网站可与传统媒体联合，关注民生，为民解难，将会起到很好效应。例如，到了夏季，百姓反映的民生问题增多，为此“中国上海”政府门户网站与《新民晚报》、

上海人民广播电台等联合开设夏令热线，将市民反映的困扰夏季生活的乱设摊、乱堆垃圾等问题，通过网络、报纸、电台等媒体聚焦，形成强势舆论监督，使一些老大难问题得到解决。

## 四、结语

电子政务和网络信息技术应用，无论是对国家政府机关的职能转变、管理创新，还是对人们学习、工作、生活，都带来了变革性的影响。在网络信息技术快速发展的新形势下，各级政府应认清政府网站对构建和谐社会的优势和有效作用，运用政府网站，创新管理机制，加快政府职能转变，坚持“以人为本”，关注民生，为民解难，推进社会主义和谐社会的建设。<sup>[3][4]</sup>

## 作者简介：

黄永庆，上海市宝山区政府门户网站站长、总编辑。

SinoEGov 资讯

## 电子政务国家标准全国范围征求意见

我国电子政务总体框架标准初步完成，标准化试点工作取得初步成效，这是记者从日前召开的“全国政务信息资源目录体系与交换体系研讨会”上了解到的。

政务信息资源目录体系与交换体系是电子政务建设的重要基础设施，推进政务信息资源目录体系与交换体系建设，可以形成“逻辑上集中”的政务信息资源体系，满足跨部门、跨地区普遍信息共享的需求。

国家信息化领导小组今年提出，依托统一的国家电子政务网络，建设政务信息资源目录体系与交换体系。为贯彻和落实中央部署，国务院信息办、国家标准化管理委员会共同推进政务信息资源目录体系与交换体系建设，开展了标准制定、地方验证试点、部门间共享资源调查等工作。《政务信息资源目录体系与交换体系》等 23 项国家标准征求意见稿已在全国范围内征求意见。政务信息资源目录体系与交换体系标准目前已分别在北京、上海等 4 省(市)的 531 个部门进行试点。

(来源：光明日报)