

我国政府门户网站的顶层设计

文 / 张勇进 汪玉凯 · 北京大学政府管理学院

我国的政府门户网站从1999年实施政府上网工程以来,受到各级政府部门的高度重视,得到了快速发展。2002年6月,我国已建成政府各类公开门户网站2500多个。2004年底,我国以gov.cn命名的站点数达到10260个;93%以上的部委拥有部门网站,73%以上的地方政府(省、地、县)拥有门户网站。

各级政府门户网站的快速发展为中央政府门户网站的呼之欲出创造了条件。2001年3月,为满足国务院公报上互联网的需求,提出建设国务院门户网站;2002年8月,国家信息化领导小组会议决定建设中央政府门户网站。中央政府门户网站从2005年国庆节开始试运行,2006年元旦正式开通。2006年元月2日,中央政府门户网站一跃成为全球人气指数第二的国家级政府网站,仅次于加拿大联邦政府网。央网的开通,是我国电子政务真正起步的标志,为打造透明政府和服务型政府提供了难得的契机,为行政管理体制创新提供了新的途径。央网也是我国政府向国际展示政府管理水平和提供办事服务的重要场所。

本文试图从顶层设计的角度初步探讨我国政府门户网站的核心价值、设计理念、功能需求以及管理机制。我国政府门户网站的顶层设计,不能拘泥于国外现有建设模式;有必要跳出信息化和电子政务的视野,从我国政府和公民所处的社会历史时代背景去考察,基于我国的国情来总体把

握。我国的制度环境和公众利益决定了政府门户网站的价值理念,蕴育着公民对政府管理和服务的现实期望,滋生出门户网站的有效需求,造就了网站的发展路线和管理方法,决定了网站顶层设计的基本内容。

一、以服务公众为核心价值

以服务公众为中心成为政府门户网站的核心价值,是服务型政府的本质要求。我国政府门户网站的发端,不仅仅是出于满足政务宣传的需要;我国政府门户网站的发展,也不仅仅是出于政务信息公开和网上办事服务。而且,从历史上看,我国政府门户网站出现的本质原因在于,通过互联网技术可以推动解决广大群众迫切需要解决的、经济社会发展中遇到的、与政府管理有关的瓶颈问题;解决电子政务发展的“有效需求不足”的问题。我国政府门户网站的存在、发展和未来的变革都是根植于其所体现的服务公众这个核心价值;它也决定了网站的设计理念、基本功能和管理机制。

1. 由政府为中心转向以服务公众为中心

初期的政府门户网站,多数以政府领导、政府机关和政府部门为中心;其建设难度小,推动阻力小。此时的政府门户网站常常按照政府的组织结构和业务过程来设计,以政府各部门职能来纵向规划;将领导活动、政务公报、招商引资、新闻转载等信息

作为主要栏目和建设内容。随着网站内容的不断完善,政府门户网站逐步转向以政府部门现有职能上网为主要内容。这一时期,在政府门户网站上,表格下载、报表报送、结果查询、举报信箱、政府采购等变成热点。实际上,也不是政府所有职能都能够顺利上网,政府部门核心政务或与部门权力利益联系密切的政务,上网的难度还是比较大的。

以政府和政府部门为中心的网站设计思路,不但难以提升政府的管理和服务水平,而且损坏了政府自身的管理能力和服务效果。如果政府门户网站长期以政府和政府部门为中心进行建设和完善,那么在互联网上政府各部门之间的条块分割只会进一步加剧,部门之间职责分工所形成的政务界限明显凸现。长此以往,政府门户网站很有可能变成漂亮的“花瓶”和时尚的“门面”。公众访问和使用这样的门户网站,既不习惯,也不方便。即便是政府部门采用行政强制力,通过行政命令来弱化甚至停止政府部门信息发布和办事服务的传统手工方式,而改为强制要求公众和企业使用政府部门提供的政务信息网上发布和电子办事服务方式,也难以让公众和企业接受这样的门户网站,更谈不上对它的满意。如果公众对政府门户网站的建设漠不关心,那么他们就会使用“鼠标投票”。在该政府所辖行政区域,政府门户网站的访问量远低于该行政区域的网民数量。如此,这样的

门户网站是很难得到进一步发展的。

政府门户网站以服务公众为中心，是建设服务型政府的内在要求，也是网站自身发展的必然要求。这里的公众不仅仅指普通公民和外籍人士，也包括企事业单位、其他政府部门等政府门户网站服务对象，属于广义的概念。如果公众通过政府门户网站能够方便享受政务信息服务，能够快速办理事务，那么他们自然会关心网站的建设和发展，从而提升网站的点击率并使之保持在一个较高的稳定水平之上；同时还可以积极主动地配合推动服务型政府的形成，从政府系统外部为行政管理体制创新和政府管理改革提供一定的支持。门户网站建设只有切实以服务为目标，以公众为中心，突出服务的极端重要性，才能发挥其最大效益。否则，门户网站建设就会事倍功半，并难以保持其自身的可持续发展。

我国政府门户网站也需要以服务公众为中心，让数据替公众跑路，而不是让公众跑网上衙门。政府门户网站需要设身处地从公众的角度进行设计：其栏目设置和内容组织要涵盖民生焦点，遵循公认的政务生命周期流程，兼顾当地公众对政府政务的惯性思维，做到“简单、实用、重点突出”；政务信息获取方式和网上办事方式的设计，要以公众为中心，充分考虑公众的习惯，而将政府部门之间的界限通过后台数据交换、系统共用、政务协同等方式隐藏在网站后台。为了便于公众享受某项网上服

务，门户网站可以提示公众需要准备哪些资料，去附近哪级政府办理。以服务公众为中心自然要求注重服务结果，以服务绩效为目标，注重公众对政府的客观评价，强调政府的公共责任。只有公众和企业对服务的满意程度得到明显提高，才能说我国政府门户网站建设达到预期效果，取得良好成绩。

2. 由服务网友转向服务全体公众

政府门户网站，以服务网站用户——网友为中心，有其必然性。受时代特征、区域发展水平、历史传统、经济条件、文化素质和技术水平等的限制，政府门户网站在其建设初期，不可避免地将信息技能较高的公众和企业群作为主要用户，将其当做重点服务对象；政府门户网站在此基础上规划其栏目和服务内容，将用户满意度作为发展的动力。例如，重点针对高新企业设计的网上增值税服务等工商税务管理系统和网上项目申报审批系统的率先推广、重点针对受过高教育人群的公务员报考系统和高校考试报名系统的启动等，都是以信息时代的宠儿为网站用户和服务对象。这种以网友为中心建设政府门户网站，与以政府部门为中心相比，算得上是一种进步；但是与企业门户网站以产品客户为中心的建设模式相比，没有本质的区别。

政府门户网站需要由服务网友扩大为服务全体公众，不能将政府门户网站建成类似于企业门户网站。即便是在网民数量

增长势头不减的今天，如果以网站用户为中心，根据网友这一特定公民群体的需要来设计栏目和采集内容，那么只会限制网站的服务范围和发展空间，网上社会公平有可能失衡，网上公共治理有可能失去和谐。

我国政府门户网站需要由服务网站用户逐步转向以公民为中心，服务全体公民。各级政府门户网站积极主动地通过技术手段融合、基层政府激励制度创新、市场机制运用、社会公益力量参与等方式来扩大网站服务对象，延伸网站服务的涵盖范围，以保证政府门户网站服务于包括非网友在内的全体公众。

二、设计理念以便民为本

政府和公众之间主要通过政策过程发生联系。政策的效用首先取决于政策信息的发布范围，公众的信息获取能力的提升反映为信息不对称比例的缩小。政策执行表现为政府部门的管理和办事服务。为了制订相对体现公共利益的公共政策，民主政府需要和各阶层的公众进行互动，完善政策过程，从而解决社会问题，提高政府管理能力和服务水平。我国政府门户网站的设计也脱离不开这些环节。

如果我国政府门户网站的核心价值定位在“以服务公众为中心”，那么，其设计理念也需要调整为以便民为本。

1. 信息分类和服务分类

便民为本的设计理念，首先要求网站内容和功能要有科学的分类标准。我国政府门户网站作为政府系统的门户网站，还可以通过自身的科学分类引导各级政府部门网站的信息分类和服务分类。

按照公众对政府管理和需求的需求，理清不同层级政府的业务流，逐步对政府信息和服务进行分类和组合。网站主要内容及服务功能的分类设计，需要以当前政府工作重点为切入点，以关键政务流程描述为重点，区分服务对象，将公众需求和各级政府的服务提供方式结合起来考虑；同时配以服务方式创新。在科学梳理关键政务流程的基础上制定政府门户网站的信息和服务分类编码标准，方便公众按照入口类型进行信息检索，也可借此带动各级政府部门网站服务能力的提高。

网站主板块按照公众类别分类，如公众、企事业单位、外籍人士、公务员等。每一板块根据信息分类和服务分类，细分为系列分支内容。每一类型的公众可以方便、快速地找到所需类别的信息和服务栏目。

做好信息分类和服务分类，有必要分清政务信息和办事服务的界限，把握好度。无论是对政府政务信息、政府部门的管理和办事服务，还是对政策过程中的政府和公众之间的互动，作为面向公众提供此类服务的政府门户网站，都需要把握一个良好的度：根据公众需求和政务特征分清中央政府和政府组成部门、中央政府和地方

政府、地方政府和基层政府、层级管理政府部门和垂直管理政府部门、政府部门和政府部门派出机构、政府机关和政府部门之间的政务信息和办事服务界限、政务新闻和政务信息之间的界限、政府和公众互动的政策过程边界、政府系统和公众在网络空间的责任边界；同时，根据各自的界限要求，选择直接供给、目录检索、栏目分类和深度链接等技术实现方式。

此外，做好信息分类和服务分类，还可以利用一些技术手段逐步调整分类标准，优化栏目设置，增加政府管理和服务的广度和深度；通过日志分析和数据挖掘等方式掌握公众的访问习惯和使用特征，根据公众的意向和需求推动政府内部的服务提供机构的调整，改善政府与公众的信息互动过程，旨在构建政府与企业、政府与公众之间的新型融洽关系。

2. 网上和网下相结合

我国政府门户网站如果采用便民为本的设计理念，就需要通过网上和网下相结合的方式拓展网站的服务功能和服务范围，完善服务方式。只有超越互联网技术本身，综合采用各种技术手段，为公众提供便利的政务信息和办事服务，实现政府门户网站的方便快捷访问，实现政策过程中的政府和公众之间的互动，才是真正做到网站便民。

政府门户网站需要在服务现有网站用户的基础上，逐步增加服务群体，不断拓宽

技术手段：针对不同特殊公众群体增加设计内容，如离退休人群、低收入家庭、城市民工、大中学生、残障人士、海外留学人群、创业人群、新兴民间企业家、单身人士和单亲家庭等，采用此类群体能接受的有效技术手段；还可以通过技术创新、融合和集成等方式，将互联网上的政务内容和办事服务延伸到传统的通信方式和新兴的通信工具上面，如手机、电话、传真、广播电视等，甚至开创出实用有效的新型信息服务传播途径，如触摸屏、政务通、信息综合亭、信息服务站等。

网站的改进和完善，也需要网上和网下的有机结合，采用各种便捷的手段接受公众意见反馈：如在每个网页都标注免费的使用咨询和意见征集电话，在政务信息和办事服务的具体栏目推出深度查询联系电话。门户网站栏目设置和内容安排，需要综合分析栏目访问日志情况，听取和征求各方面的建议，挖掘公众和企业的需求特征，细化和满足来自公众的发展需求；并根据当前一些服务重点来调整栏目和内容，突出其易用性和便捷性。

3. “一站式” 索引

门户网站便民，重在完善索引服务，提供各类服务的“一站式”入口和出口。各级政府部门在政府门户网站这个互联网大门处恭迎所辖行政区域乃至全国各地的公众来办事。建设政府门户网站的一大好处，就是在互联网上为该级别政府及其所属政府

部门统一了“大门”，安排了网上“迎宾小姐”，通过服务导向指引和各类办事服务整合，为公众和企业提供便利的服务。

政府门户网站服务功能的重点放在服务导向指引方面，适当提供重要服务。在服务分类和流程描述的基础上，不断完善各类服务的指引指南和答疑解惑、服务功能类聚和服务出入口汇聚。政府门户网站不能仅仅停留在对现有政府部门机构的网上信息和服务进行主页网站链接、栏目共建和入库检索，而要逐步改变按照政府部门机构进行栏目和内容设计，完善导引指南服务。多数公众并不熟悉政府机构设置和部门具体职能，难以找到所需的信息和服务，因此需要提供服务指引和服务导读功能。政府门户网站提供的重要服务，不同于政府部门提供的部门服务，它主要集中在为数不多的跨部门协同服务和重大服务协调。

在一站式导引办事服务的设计过程中，需要区分不同层级政府的特点。中央政府重在导向指引性服务，科学分类各地方、各部门的网上办事服务，提供有效的“深度链接”。方便公众和企业检索各级政府的网上政务服务将是中央政府门户网站的主要特点。地方政府在保证本级政府服务导引的同时提供地方性的重要服务，组织政府部门提供适合本地区公众需求的网上办事服务。需要注意避免政府门户网站上的办事服务变成网上“踢皮球”式的服务，保证各

级政府网上办事服务的有效性。

公众通过政府门户网站的一站式导引功能，可以进入到政府的所有部门，可以访问或者检索到各级政府提供的政务信息和服务项目。尤其是对于跨部门的政务服务项目，公众只需要一次性地提交办事材料，门户网站之间可以对其予以协同办理。这样做可以为公众省掉纵横交错的官僚结构带来的各种成本支出；最终通过一个出口让公众了解办理进度，并将最终结果反馈给公众。公众无需知道服务项目办理过程中的具体经办官员和机构，这样就可能减少腐败，提高办事效率。

政府门户网站的一站式导引服务功能，也决定了门户网站在电子政务建设中的龙头地位。没有各种电子政务服务应用系统的支撑，就不可能为公众提供统一而便利的一站式服务。门户网站的一站式导引服务，自然会将公众的公共服务需求引入政府系统内部，从而推动各地方、各部门的电子政务应用系统的健康发展，全面加快我国电子政务建设的总体进程。

三、功能需求

我国政府门户网站是人民政府为人民提供电子化服务的总窗口，是信息时代政府和公众心连心的桥梁，是网上政务信息和办事服务的主要载体和供给渠道，是世界了解我国、公民了解政府的网上主通道。

政府门户网站的功能需求体现了服务

公众的核心价值，它取决于政府和公众之间的客观联系。这些功能需求主要包括政务公开、政府行政管理和办事服务、政策过程中的官民双向互动三大需求；这些客观联系就决定了我国政府门户网站的功能。

1. 政务公开功能

我国政府门户网站的首要功能就是及时发布重大决策和政府系统文件等政务信息，提供本级政府系统政务信息的检索和深度链接，便于公众在第一时间知悉重大决策和了解政府动态。

政务信息发布功能作为我国政府门户网站的基本功能，需要及时传达各级政府的权威信息；它成为重大决策、行政法规发布的网上主渠道。在政务新闻公开的基础上，各级政府部门通过实行分布式审核或完善集中式审核等内容保障方式创新，不断扩大政务信息的内容公开范围；同时，完善不同保障方式下的信息公开责任机制。

政务公开内容，也需要和政府职能保持统一。在不断完善政府会议信息、领导官员活动信息、静态政策信息等的基础上，加强经济建设（如工程建设、招商引资、基本建设项目投资等）和国有资产管理（如国企产权交易）等方面的政务信息。

信息检索功能，是政务公开的功能要求，需要在分类设计的理念的指导下，将中央政府部门、地方政府部门的政务信息分级分层：部分信息在本级政府门户网

站直接发布，部分信息进入本级政府系统门户网站的检索数据库，部分信息仍然保留在本级政府门户网站的链接网站内，以实现全国范围内各级各类政务信息的分布式联合检索。

便民为本的设计理念，还要求政务信息公开功能由政策宣传向解读答疑转变、由单纯政策发布向政策应用指南转变。

2. 网上办事服务功能

我国政府门户网站需要逐步完善办事服务功能，实现典型办事服务直接上网，提供各级政府的部门办事服务和基层办事服务的检索和深度链接，以方便公众在第一时间知悉办事服务和进行网上办事。

办事服务功能作为政府门户网站服务公众的主要内容，体现了政府门户网站的核心价值，反映了建设服务型政府的本质要求。政府门户网站办事服务功能，要求深化对公众服务需求的认识，完善公共服务，改进政府内部服务提供机制，推动内部业务流程和机构调整，增强政府管理能力和服务水平。部分比较成熟而稳定的、单靠某个政府部门就可以提供的普遍性办事服务，可以作为政府门户网站办事服务的首选。

办事服务内容和结果的检索功能，是办事服务落实“便民为本”设计理念的要求。在服务分类设计和“一站式”导引的理念的指导下，根据服务受惠面和普及程度，将本级政府和下级政府的网上服务予以科学分类：确定不同层级政府的重要办事

服务、特色办事服务和基层办事服务，区分核心办事服务、非稳态办事服务和支撑性办事服务；部分服务在政府门户网站直接提供，部分服务进入政府门户网站的检索数据库，部分服务保留在政府门户网站的链接网站内；跨越多个政府部门的交叉式办事服务，伴随体制改革的深化和后台政务协同的推进逐步进行整合和调整，分阶段地加载到本级政府门户网站。

网上办事服务功能的落实，需要将各级政府部门的三定要求、服务流程规范和法定责任统一起来。只有这样，才能避免诸如网上办事服务建设重点放在政府部门自身的服务收益方面、淡化法定权力责任、助长强势部门的管理和服务职能网上违规扩张、损害服务公众的核心价值等现象的发生。

3. 官民双向互动功能

官民双向互动，是政府门户网站的高级功能。这是因为政府门户网站，有可能发展成为实现政治文明、民主决策及和谐社会的主要工具；将为公民献智献策和有序的政治参与提供具体手段。在重大社会问题成为政策议程之前，如果政府能够提前了解社会公众的心理状态和价值取向，那么它就能在后期政策制订过程中，考虑公众的意见，以改善政策决策的质量。在制订重大政策的过程中，各级政府通过网站可以征求10亿多公众的建议，收集社情民意，实现充分的民主决策，以改进政府的管理

和服务。通过官民双向互动，公众可以反馈社会生活中的重大问题；官员可以充分吸纳民智。对于社会普遍关注的重大问题，政府可以主动出击，公开自身对这些问题的立场和观点，做到尽可能的公开和透明，有序引导社会舆论走向，通过与公众互动来消除公众的种种疑虑，以促进公众的理解，增强公众对政府的信心，协助解决社会难点问题。

官民双向互动功能，需要和网站的技术环境和社会环境保持一致。按照一定的推动进程，在条件成熟的情况下，网站逐步实现非实时互动（部门、地区的部长/省长/市长/县长信箱或者热线）、专题定向互动、单向沟通（先由上到下，再由下到上）、可控受信的双向互动等。上级政府部门的门户网站，依靠互动结果的公开透明、行政手段等方式推动各地方、各部门的官民双向互动进程，落实互动过程中的各级政府责任，减轻高层政府的互动压力。我国政治文明发展进程将促进官民双向互动功能的完善，官民双向互动功能也会提升我国民主政治进程，推动和谐社会的发展。

四、管理机制

我国政府门户网站建设，不仅仅是一项单纯的技术工作，而且与政府各部门的业务工作紧密联系。因此，门户网站建设不但在技术层面，而且在行政业务层面都需要加强领导，以保证服务公众的核心

价值的有效落实。良好的管理机制是我国政府门户网站发展的必备条件之一。

1. 领导机构

我国政府门户网站需要具有一定经济实力和政治权力的领导机构。政府门户网站的建设和管理不仅涉及到信息技术的应用和系统创新,而且跨越多个政府部门,并需要对其职能、业务分工和利益予以调整。网站建设和管理的协调工作量大,甚至在未来的发展过程中还会涉及到政府改革、机构设置、业务重组、流程再造等体制层面的问题。因此网站建设和管理需要长远的战略眼光和发展谋略,需要得到本级政府最高领导班子的直接推动,需要在政府系统范围内达成广泛的共识。

领导机构的设置和具体管理工作,有必要区分不同层次的政府管理职能,探索出我国各级政府门户网站的管理新模式:具体而言,就是需要将高层领导的政府制度创新职能与管理建设职能区分开,将流程梳理与机构协调功能和系统技术协调功能区分开,将核心政务管理、非稳态政务管理与支撑政务管理分开,将系统需求分析职能与系统建设运维职能分开,将电子政务建设和管理职能与项目过程管理职能区分开,将临时授权与长期授权区分开,将协调职能与领导职能区分开,将机构变动与知识积累区分开;要防止一些高度抽象的词汇模糊的管理用词混淆了网站管理的既定安排。

门户网站的业务协调和工程建设,需要领导机构的支持。在全国或者本级政府范围内,顺利推进门户网站技术规范,规范政务信息发布和办事服务流程,协调和整合跨部门政府服务,在政府垂直和纵向系统内统一规划、设计、建设、应用、管理、升级有关的政府门户网站系统,离不开各层次政府行政首脑的支持和授权,离不开强有力的行政管理体系的支持,离不开政府系统内部所达成的广泛共识,也离不开社会公众的理解和认同。

政府门户网站的建设,还需要政府业务部门的配合。经济实力和政治权力的支持只是为政府门户网站的成功提供了政治保证和资源保障;具体的政务信息和办事服务还需要落实到具体的职能部门和一线政府工作人员身上。政府门户网站的建设不是重新添加额外的政府部门,不是在政府部门传统职能之上叠加电子服务,不是单纯增加政府部门的现有工作量和扩编政府部门编制,而是在业务部门的积极配合和自发参与下将各级各部门的具体“政务”汇聚到接口平台上,向公众提供“一站式”服务,以提高政府服务的公众满意度,增强政府部门的公众信心,促进“服务型政府”目标的实现。

2. 内容保障

一整套有效内容保障制度是我国政府门户网站信息及时更新的基本保证,是公众满意的基本保障。我国政府门户网站需

要聚集各级政府门户的政务信息和服务项目,整合部门网站信息和服务。我国政府门户网站能否为公众认同,其关键在于能否提供满足公众需求的高质量的信息服务。信息服务的内容保障就是政府门户网站的生命。网站建设,制度先行,内容保障需要领先。

内容保障制度,包括政务信息的采集、编审、分类、共享、发布、检索、服务等环节,其重点在于完善信息采集制度。信息内容采集主要依靠各级政府,并且要进行机制创新:要逐步建立在政府部门间合理的信息采集分工负责和相互协作制度,明确主要采集部门和协作维护部门;同时要适当放宽采集权限,允许和鼓励非政府机构和社会公众在一定范围内进行信息采集,为我国政府门户网站服务。在网络信任空间逐步发展到一定水平以后,对于网上公众提供的信息内容,可以经过验证确定为网站信息来源。要不断创新信息采集机制,为网站信息全面开源;逐步完善信息报送、信息抓取、深度链接、栏目共建、主子网站等信息采集方式,依靠业务处室稳妥推行政务信息上网的分布式审核机制,扩大政务信息的来源,并科学编排政务新闻。

3. 督察考评

我国政府门户网站的发展,不能单靠资金支持、行政命令、技术驱动,还需要在组织建设、方案实施和项目管理等方面建立督察制度,引入评比激励机制。网站信息

维护和网上服务工作要逐步纳入各级政府机关目标考核的范畴,并对此加强督促检查,开展评比:以评比促进建设,发挥各级典型政府网站的示范引导作用。督察考评机制的建立是发挥各级政府建设门户网站的创造性和自觉性的有力途径。

政府门户网站可以考虑将公众服务结果作为其绩效评价体系的主要内容,逐步淡化该评价体系中的技术指标。其重点放在栏目访问量、用户覆盖面、内容满意度、服务认同等指标方面,建立起持久改进的激励机制,以此激励各级政府部门的建设门户网站的自觉性。

在开展各级政府门户网站的评比过程中,可由政府网站主管部门和第三方中介组织联合设立政府门户网站评分表,其重点关注那些至关重要的公众服务要素指标。各级政府门户网站新上项目都可经由第三方中介组织进行评比,评比结果可以作为各级政府的考评依据。

4. 经费保障

政府门户网站运维费用逐步纳入各级政府的经常性支出管理。在早期,政府门户网站建设费用通常是纳入基本建设投资支出,这在当时是比较合理的。但是,政府门户网站已经由一次性的工程建设阶段进入常态化的运行维护阶段,其内容保障、软件升级、后台整合和版面调整的任务比较繁重。这种常态性工作,需要有较为稳定的工作经费支持;后者最好应列入经常性支出

的行政管理支出子项。政府门户网站如果沿用基本工程建设支出方式加以管理,有可能影响网站的内容更新和有效管理;将网站运维支出纳入基本工程建设预算已经显得不太合适。

我国各级政府门户网站的开通,为社会公众打开了一扇全新的通向现代政府的网上窗口,为公众享受优质、高效、敏捷的政府服务提供了便捷的通道。它们代表我国政府的网上新形象,为政府管理创新和行政体制改革提供了强大的外部支持,为建设服务型政府提供了难得的契机。在社会公众上亿只“鼠标”的支持下,我国政府门户网站必将建成“有权威、有特色、有实效”的百姓满意的政府门户网站;成为联系社会各界和人民群众的网上桥梁和心中纽带,成为老百姓心中的政府门户。^[33]

参考文献:

- 1 王吉军,赵建青,唐志.政府门户网站.见:电子政务蓝皮书——我国电子政务发展报告(No 2).北京:社会科学文献出版社,2005—7
- 2 汪玉凯.公共治理的和谐是构建和谐社会的關鍵.见:2005年中欧政府管理高层论坛论文集,2005—8
- 3 (美)简·芳汀.构建虚拟政府——信息技术与制度创新.北京:中国人民大学出版社,2004—12
- 4 张勇进等.以结果为导向将信息技术融入

政府治理创新——电子政务与政务流程再造中外比较研究.见:电子政务与国务院各部门业务流程再造研究报告(中编办电子政务与国务院各部门业务再造课题),2005—4

作者简介:

张勇进,北京大学政府管理学院博士研究生;

汪玉凯,国家行政学院公共管理教研部教授、北京大学政府管理学院博士生导师,国务院电子政务示范工程总体专家组成员。