

政府门户网站政民互动栏目建设探索与思考

文 / 李 貌 · 四川省宜宾市信息中心

摘要: 介绍了宜宾市政府门户网站政民互动栏目的建设情况,对宜宾市政民互动应用的主要做法和特点进行了详细分析,总结了该栏目所取得的成效及其对于政府门户网站政民互动建设的启示。

关键词: 政府门户网站 政民互动 栏目建设 宜宾

一、前言

互联网和现代信息技术的广泛应用,对社会生产方式和社会生活方式产生了深刻的影响。如何运用信息技术手段创新行政理念和政府管理,是当前各级政府面临的重大课题。近年来,宜宾市借鉴省内外先进城市的成功经验,在政府门户网站政民互动栏目建设上进行了积极的探索和实践,取得了一些成效。

二、宜宾市政民互动栏目建设的主要做法及特点

电子政务建设,特别是政府网站的政民互动应用,没有从上而下的标准化模式和经验,只有结合本地的实际和需求,找到适当的切入点,择机推行相关应用,才能取得实效。宜宾市从“听”、“议”、“助”三个角度进行大胆探索,通过加强“网上听证”、“市民议政”、“市长信箱”、“12345 市民热线”等互动栏目的建设和管理,构筑起了政府和市民的“连心桥”。

1. 抓信息平台建设,构建网上协同环境

基础设施是开展网上政民互动的基础和先决条件,必须先行。宜宾市在信

息平台建设和网上协同环境构建方面,主要采取了以下措施:

一是开设“网上听证”栏目,解决“听”的问题。政府部门通过“网上听证”,将一段时期内群众比较关注、政府正在酝酿的涉及公众切身利益的行政事项,以及“12345 市民热线”中反映比较强烈的问题,以主题或命题方式在网上公布,供公众有针对性地发表意见,政府及相关职能部门通过收集、整理网民意见,并采纳其中中意的建议,旨在提高决策科学性和减少决策失误。

二是开设“市民议政”栏目,解决“议”的问题。“市民议政”既满足了公众参与政府决策、参与社会管理的愿望,也可以多角度了解公众的心声,以便及时发现问题,解决问题。

三是开设“市长信箱”栏目,解决“助”的问题。政府责任部门接到信件后必须在5个工作日内给予回复,对重大问题组织专题调查予以处理,从而切实解决公众反映的问题。

四是将原“市长信箱”全面升级为“12345 市民热线”,进一步拓宽了公众参与的渠道。市民可以通过电话、传真、短信、电子邮件、网络提交等多种方式向政府求助、咨询、投诉、举报、建议。

此举将“听、议、助”有机结合,初步形成现代网上协同服务环境。

2. 抓管理制度建设,确保互动运行规范

从建设伊始,网上政民互动栏目建设就得到宜宾市委市政府的高度重视,把它作为提高行政效能、推进决策科学化及民主化的重要举措,在整体规划、栏目设置、业务推广等方面加强指导,并根据运行中出现的新情况、新问题,不断提出新的思路和要求。宜宾市委市政府先后出台《宜宾市政府公众网网上听证管理暂行办法》、《关于加强“12345 市民热线”督办工作的意见》、《“12345 市民热线”管理暂行办法》等文件,明确各部门的职责分工、服务规范、办理标准、工作流程等,为各栏目的规范有效运行,提供了有力的制度保证。同时,把市民热线办理工作纳入政府单项目标予以严格考核和督查督办。

3. 抓业务宣传培训,促进部门主动参与

政民互动栏目开设初期,工作推进中遇到各种各样的阻力,特别是部门领导对该项工作认识不高、重视不够,敷衍塞责、推诿扯皮等现象经常发生,甚至个别部门中层干部直接打电话谩骂热

线接线员。为了解决这方面的思想认识、管理体制和责任落实问题，宜宾市市长、常务副市长、秘书长在政府常务会、工作会等场合反复强调做好政民互动的重要意义，经常对各级领导干部提工作要求。2007年，宜宾市分期分批开展了12次市民热线办理业务培训，对全市热线办理工作人员进行了普遍培训，共培训了市级部门、区县、乡镇街道的办理人员近千人次。该举措进一步提高了各部门对网上政民互动平台作用的认识，使其逐步从被动接受转变为主动自觉参与，促进了各部门自身工作的开展，也大大提高了互动栏目的整体效率。

4. 抓网上舆情监测，正确引导网络舆论

实践证明，网络媒体作为重要的舆论阵地，对社会和谐有着重要的影响。宜宾市信息中心按照市委、市政府的要求，把掌握网上舆论主导权，营造网上正面舆论强势，作为互动栏目建设的重要内容之一。一是紧密配合全市经济社会发展的重点工作，做好专题活动的网上宣传，为全市经济社会健康发展创造良好的舆论环境；二是对网上舆情进行监测和汇集，遇到重大问题及时向市领导报告，发挥网络平台的耳目作用，防止有害信息传播；三是培养跟帖写手，做好网上热点敏感问题的舆论引导工

作；四是定期对政民互动平台收集到的大量信息，进行分类、提炼，编制成内刊《市民议政焦点》，供领导参阅。

5. 抓办理回复督办，提高政府公信力

政民互动是广开言路、收集民意、集中民智、服务民众的综合平台，对公众提出的求助、诉求、批评、建议和投诉的办理回复是政民互动栏目建设的核心内容，办理回复的质量直接影响政府公信力。宜宾市采取以下措施进行回复督办：一是建立网上监督曝光台，接受公众监督，促进责任部门认真做好办理回复工作；二是建立目标考核和绩效评估机制，增强各责任部门的责任感，明确目标任务；三是制定检查催办、督促办理、通报约束、事件质询和首长问责等管理措施，加大办理回复的管理力度，确保“事事有落实，件件有回音”。

6. 抓项目建设外包，节约项目建设成本

“12345市民热线”系统建设采用了政府主导、政企合作的BOT建设方式，即政府对“12345市民热线”的建设提出要求，与通信运营商合作建设；通信运营商承担主要建设经费，将项目建成后，无偿移交政府使用。这种外包方式使政企优势互补，降低了政府在基础设施建设方面的资金压力，减轻政府财政负担，也提高了服务效率和质量。

三、宜宾市政民互动栏目建设的主要成效

开展网上政民互动，是宜宾市深化行政管理体制改革，推行政务公开、依法行政，接受社会监督、服务公众，构建和谐政务环境的有益尝试；促进了行政管理理念的转变、机关作风改进、工作机制的健全。

1. 加强了信息交流，有效化解了社会矛盾

通过开展网上政民互动，公众既可以方便地表达自己的诉求和参政议政的意愿，也可以方便快捷地了解政府工作动态和有关社会发展、经济建设的情况、法律法规等政务信息；政府也可以利用这一平台，全方位地快捷了解民意，集中民智，掌握社会舆情，以便发现工作中的问题。政民互动栏目建设从根本上弥补了传统沟通方式造成的政民信息不对称、信息传递渠道不通畅等问题，进一步拓宽了政府与公众交流和对话的途径，增进了公众对政府工作的理解和支持，对建设和谐的政民关系，化解社会矛盾起到了积极的作用。截至2007年8月10日，通过网上政民互动，共收到各种诉求、意见、建议近两万件，市民上访量比去年同期下降31%。

2. 促进了政务公开，赢得了群众理解支持

利用政民互动平台，围绕市委市政

府中心工作，对各项重大决策和措施，在事前、事中和事后进行公开。一是让公众能够从多个方面及时了解到政府的工作动态，了解政府各项重大决策出台的背景、依据和执行情况，增强了行政工作的透明度和政务公开内容的针对性；二是让公众享受到应有的知情权，消除了公众的好奇心，满足了公众参与政府决策管理的愿望，增强了公众对政府的信任感和理解支持，改善了公众与政府的关系。截止2007年8月10日，宜宾市共开展各种“网上听证”和“网上调查”17次，收到各种反馈信息751条，使重大项目的实施，尤其是那些涉及公众利益、市民比较敏感的项目的实施（如住房公积金、公交线路、经济适用房分配、房屋拆迁等）赢得了群众的支持和配合。

3. 拓展了政民沟通空间，促进了科学决策

政府部门、人民团体、行业协会等利用政府门户网站的统一政民互动平台，积极开展“听证”和“议政”，广泛征求社会各界意见，了解社会各界对政府的重大决策，以及对当前政务工作的热点和难点问题的意见、看法，为政务决策提供广泛的信息支持和民意基础，提高了决策的科学性、针对性和可操作性。如通过“网上听证”、“市民议政”积极开展“公交线路”、“公交管理”、“市

政建设”等方面的意见征集和主题讨论，收集到了大量的有用信息和合理化建议，为科学决策提供了重要的参考依据。相关部门针对市民提出的合理化建议，经过科学论证，及时完善了管理措施，市民的满意度大幅提升。

4. 提高了服务水平，提升了政府公信力

网上政民互动的效果逐渐得到各方面的认可，通过开展政民互动，增加了工作的透明度，使各部门和各级干部逐渐习惯于在群众监督下工作，及时发现工作中的问题，尽快加以纠正，极大地提高服务效率和质量。通过网上政民互动这个平台，公众的意见和要求逐步渗透到政府及有关部门的决策中，有效地把公众的注意力和智慧引导到共同推进宜宾的经济社会发展上来，改善了改革发展的社会环境。

5. 预测事态发展，及时掌控事件

宜宾市信息中心对利用政民互动平台收集到的各种信息进行分类、整理和分析，定期和不定期针对公众所反映的问题，编辑整理成《市民热线周报》、《高考中考期间禁噪情况通报》、《网上听证反馈》、《市民议政焦点》、《市民议政焦点（特刊）》等内部刊物送市领导参阅，对预测事态发展、及时掌控事件、维护社会稳定起到了积极作用。

6. 加强了协同管理，提高了行政能

力

利用“12345市民热线”，建立了网上协同管理平台，形成了“集中受理、归口办理、统一监管、分别回复、分类选登”的协同管理服务机制，开辟了方便、快捷的现代综合服务平台，增强了政务服务能力。该平台具有明显的现代服务特点：一是公众使用简便，能满足不同阶层、不同文化群体、不同区域的市民与政府互动的需要；二是初步形成了各职能部门协同处理的网上服务机制；三是增强了行政运行的透明度；四是探索了网上督办和监督的新途径。如高考来临前，市民普遍反映噪音扰民的问题，得到了市领导高度重视，市政府召集有关部门专题研究“禁噪”工作，制定切实可行的措施，确保在高考、中考期间给宜宾市考生营造良好的考试环境。截止2007年8月10日，“12345市民热线”共收到公众来信46938封，其中有效信件11381封，办结率达96.16%，做到了“事事有落实，件件有回音”，公众整体满意度达86.5%。该市民热线赢得了公众的支持和信任，成了公众向政府投诉、求助、表达诉求，以及与政府互动交流的综合平台。

四、宜宾市实践对于政府门户网站政民互动栏目建设的启示

回顾开设政民互动平台以来的历

程，宜宾市政府深深地体会到，办好政民互动平台是信息化条件下政府工作的必然要求，也是政府门户网站建设的重要内容。

1. 建设网上政民互动平台十分重要。就宜宾这样的西部欠发达地区而言，正处在改革发展的关键时期，同时也是各种尖锐复杂矛盾的凸显期。在这一时期，党群关系、干群关系在某些时候、某些领域还比较紧张。因此，建设网上政民互动既是事业发展的需要，更是凝聚民心、推进民主、构建和谐社会的需要。

2. 建设政民互动平台必须有政府主要领导的高度重视和强有力的支持。宜

宾市在政民互动栏目建设上之所以能初步打开局面，一个重要的原因是市长亲自抓办这项工作。

3. 必须充分整合资源。一是整合信息资源，实现真正意义上的资源共享，为协同管理奠定基础。二是整合行政资源，形成齐抓共管的工作局面。宜宾市在工作推进中遇到的最大问题是旧体制造成的部门推诿。

4. 政民互动的根本目的在于创新行政理念和政府管理。具体要求就是增强全局意识、服务意识、协作意识、监督意识。

5. 必须重点运用好互动成果。当前，群众的法制意识和民主意识不断增

强，政府应该主动适应而不是被动接招。政民互动本身就是一柄双刃剑，其成果运用得好，它就能真正凝聚民心、集中民智；但如果其成果运用得不好，那么它反过来会极大地损害政府形象，降低政府公信力。

6. 必须高度重视督查督办，要建立一套适应工作发展要求的督查督办机制，以确保政民互动的顺利推进。^{[3][4]}

作者简介：

李貌，男，1981年生，中国信息协会信息主管(CIO)分会会员，现供职于宜宾市信息中心，其作品在全国及省市级评比中多次获奖。

(本文责编：黄蓉)

SinoEGov 资讯

中国电子政务高峰论坛成功举办

[本刊讯] 2007年11月24—25日，中国电子政务高峰论坛暨北大CIO班电子政务专题研讨会在北京大学和民政部隆重举行。本次论坛由北大CIO班教务办公室主办、CIO时代承办、民政部信息中心协办。来自国内外的150多名专家学者、政府信息中心领导和北大CIO班学员齐聚一堂，共同探讨了中国电子政务的总体架构(Enterprise Architecture)问题。

11月24日的论坛由北大CIO班教务办公室副主任姚乐主持。北京大学信息管理系主任王余光教授代表主办方致了欢迎辞。国务院信息化工作办公室副主任、北京大学信息管理系兼职教授杨学山先生作了精彩的演讲。国家行政学院教授、北大政府管理学院博士生导师、国家信息化专家咨询委员会委员汪玉凯教授作了《中国行政体制改革的趋势与电子政务基本框架》的演讲；国家信息中心总工程师、国家信息化专家咨询委员会委员宁家骏先生作了《下一阶段我国电子政务工程建设总体框架的设想》的演讲；中共中央对外联络部信息中心副主任任锦华先生作了《全系列国产化电子政务架构》的演讲；民政部信息中心副主任栗演兵先生作了《民政信息化与总体架构规划》的演讲；东软股份高级副总裁卢朝霞女士作了《电子政务总体框架与可持续发展》的演讲；国务院发展研究中心研究员李广乾博士作了《电子政务前台后台服务体系与电子政务总体设计》的演讲；原总后勤部物资油料部信息中心主任刘守华先生作了《政府信息体系框架与政府信息资源分类》的演讲；CIO时代架构规划总监王仰富先生作了《电子政务的总体架构规划》的演讲。本次论坛还特别邀请了Open Group大师级架构师、QRS首席架构师Jason Uppal先生作了《总体架构的框架TOGAF》的演讲。论坛上，北大CIO班同学会副会长、铁道部信息技术中心副主任张红麟先生等北大CIO班的学员结合学习培训和信息化工作实践谈了自己的体会。