

# 对电子政务促进和谐质监构建的思考

文 / 郭春英 王谦 杨明波 · 西南交通大学公共管理学院

在当今信息化社会,质量技术监督部门应以构建和谐社会的理念为指导,以“金质”工程建设为契机,加快电子政务建设,构建和谐质监,为和谐社会的构建发挥更重要的作用。

党的十六届四中全会提出了构建社会主义和谐社会的伟大发展战略。构建和谐社会是我国社会的发展目标,是我国的软实力,是人民的期望,也是党和政府执政理念的重大发展。作为体现党和政府执政能力之一的质量技术监督部门(以下简称质监),主管质量监督、质量管理、标准化、计量、认证认可、特种设备安全检查、食品生产加工环节的卫生监管等工作;担负着源头抓产品质量、整顿和规范市场经济秩序、保护人民生命财产安全、维护广大企业和消费者合法权益、促进社会主义市场经济持续健康协调发展的重任。这些工作和任务既是构建和谐社会的重要基础,又是构建和谐社会的基本内容,还是经济社会发展的客观要求。在当今的信息化社会,伴随着企业信息化、电子商务以及政府上网工程的建设,人民的生活与信息网络的结合越来越紧密,离开信息化的发展和建设,和谐社会的构建是无从谈起的。因此必须加强政务信息化建设,构建和谐质监,使其为和谐社会的构建发挥更大的作用。

笔者认为,和谐质监应该以和谐社会的构建理念为指导,以金质工程的发展为契机,通过电子政务的发展来促进质监人员转变工作理念,坚持依法行政;在做好打假工作的同时,以行政流程为主线促进业务流程的优化重组,实现质监部门信息的

共享,加强与相关部门的联合;实现办事流程简单规范、办事效率高快捷、政务信息公开透明和以人为本的服务型质监。

胡锦涛总书记指出“我国所要构建的社会主义和谐社会应是民主法制、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社会”,这就要求和谐质监在管理上必须是民主法治、在执法上保证公平正义、在服务上保证诚信友爱、在质监部门内部保证充满活力、在维护社会安定有序方面发挥积极作用,创建低成本质监,为人与自然的和谐发展做出相应的贡献。

金质工程建设的主要目的是:通过电子政务的发展来促进质监部门业务流程的优化重组,促进各级质监机关向管理服务型转变,提高质量监督执法的透明度,形成统一的质监网络,促进质监系统执法电子化、信息化,提高办事效率,为生产企业和外贸企业带来更大的方便与效益,提升打假的信息反映速度、加大打击假冒伪劣的力度,更有效地规范市场经济秩序,促进社会主义市场经济的发展。

在质量法规的制定上,通过电子政务可以最大化地实现质监人员、企业和公众等社会各界人士的参与,为法规的制定出谋献策、发表自己的意见和建议,而不是一味地盲目执行和无条件服从,使法律法规代表更多人民的愿望;通过电子政务也可

以实现公众和质监部门更好的沟通,使公众的意见和建议能够及时有效地反馈给相关领导,更好地促进质监部门的转型。

执法是公平正义的代表,然而在当前的执法过程中,因少数人员滥用权利、以权谋私的现象也时有发生,造成了很多执法人员在公众心目中的地位下降,给执法带来了一定的困难。通过电子政务的实施,可以在质监门户网站公布质监部门的执法依据、执法标准,能够更好地促进质监部门的广大干部职工按照“合法行政、合理行政、程序正当、高度便民、诚实守信、权责统一”的依法行政总体要求,严格按照法定的权限和程序有效行使权利,正确履行职责,坚持立党为公、执政为民,增强依法行政的本领,提高依法行政的水平。通过制度程序和规则作为全自动化的处理,用“电脑”代替“人脑”来执行制度程序和规则;在技术上可以真正实现韦伯官僚制中对于“价值中立”的非人格化主体的要求,从而能够达到最严格意义上依法行政的效果。局长信箱和“质监”论坛的开通也能够更好地促进企业或者公众提出对质监执法的意见和建议,能够有效减少执法过程中违规现象的发生,对执法人员起到一定的无形的监督作用,使其更好地按照规章执法,更好地树立执法人员在人民心目中的形象。

在当今的市场经济条件下,受利益的

驱使，有些企业或者个人为了追逐个人的利益，大肆假冒贩卖伪劣商品，给人民的生活带来了许多不安定的因素。随着执法水平的提高，制假贩假的隐蔽性也越来越高，给执法带来了一定的难度。电子政务的实施将有效缓解这一困境，通过信息的传递速度和效率高的优势，可以尽快发现假冒现象；利用质监论坛，可以听到公众直接的声音，能更多地收集假冒伪劣商品的信息；并利用网站发布信息便利、公众浏览信息较为方便的优势，也可使更多的公众知道假冒伪劣商品的信息；还可以加强宣传，使更多的公众意识到假冒商品的危害，自觉抵制并举报假冒商品的信息；也可以改变以前那种打假为特征的执法理念：传统执法理念强调的是以打击为重点，以处罚为主，以帮扶为次；执法查处的是个案，个案查完了，执法工作也就停止了，结果仅仅是个案的效应。而以和谐为特征的执法新理念则强调调查案不是最终目的，处罚更不是最后结果。其更大的意义在于通过执法，通过电子政务便利宣传，达到“查处一个案件，整顿一个企业，带动一个行业”的目的。

质监部门在加强快速执法的同时，更应该提供给企业和公众更多、更便利的服务。在传统的业务流程下，存在职能相互交叉的现象。电子政务则是以行政业务流为主线，引入先进管理理念，逐一梳理各处室之间大量互相交叉、纠缠的业务；同时优化重组传统业务流程，最终梳理出一个清晰、

规范的行政业务体系，并通过业务流程建模及再造，实现信息技术、管理技术与工作流程的紧密结合。生产许可证的办理是一个烦琐的过程，因为它涉及的问题较多，办理的时间较长。金质工程的开展使其时间大为缩短，以前的企业办理都是要亲自跑到质监部门，而且是串行的办理手续，一件接着一件来，中间手续不齐全，后续环节就无法办理。这种办理过程不但给企业带来了很大的烦恼，同时也大大影响了质监部门的社会形象。电子政务的实施，使企业不必再看政府人员的脸色行事，不必再东奔西跑。在质监网上的政务大厅中，企业和公众可以深入了解办理各种证件的流程、所需要求；申办企业人员预先在网上政务大厅，查询了解国家有关行政受理的政策法规、所需提交资料，并完成表格下载、填写并用E-mail发送到网上受理单位，由政务大厅工作人员帮企业把关，提出相应要求，完成申请预审。这样，为企业申办执照减少了许多程序。也就是说，申办企业人员坐在办公室就可提交申请材料，完成预审；最后，企业只需要跑一趟，即可完成办理证件的申请工作。通过流程的优化再造实现质监部门的一站式办公，并在最费时间的实地考察中，改变以前那种一般要耗费三个月的时间的状况。这一部分工作完全可以由质量技术监督局的一些有丰富经验的人员组建的第三方组织来完成；他们可以专门针对企业上报的情况，随时进行调查检

验并做出报告。第三方组织的建立也将大大吸收一部分有技术经验的人才，解决所谓的电子政务精简人员的问题，而且办事效率也会有很大的提高。

电子政务可实现更好的沟通。质监部门任务繁重，所涉及范围广泛，这从客观上要求质监部门快速有效地处理大量的信息。内部业务信息交换平台能够使各个质监部门实现更好的沟通。随着办公自动化系统逐步推开，各级质量技术监督部门将实现无纸办公；在鼠标和键盘敲击之中，可以实现内部文件收发、档案管理、日程安排、政务信息发布、通知公告、应急处理等日常工作，从而提高各级机构的效率。质监部门是垂直领导部门，但与所在地区的政府又有着密不可分的关系，因此电子政务的发展有助于实现质监部门之间和外部的相互沟通，能够更好地取得各级党委、政府的支持，充分发挥政府职能部门的作用。通过质监网也能够加强与工商、卫生、物价、农业工业、公安等部门的联系，可以采取联合行动、大案要案研讨、案件移送等形式，互通信息，通力合作，形成维护社会经济秩序的强大合力，并能对跨省打假提供更为便利的条件和更多的信息。对公众的服务方面，通过质监外部公共信息平台，可以实现质监与公众和企业更好的互动。在和谐社会的构建中，我们必须考虑到弱势群体的存在，即不能上网的企业或者公众；我们必须加强呼叫中心的建设，企业或个人可以使

用电话、手机、传真,通过质监局呼叫中心,集中受理其意见、建议和投诉,及时解决企业或个人反映的热点和难点问题,并且提供政策法规、办事指南等查询。通过自动语音和自动传真系统,在无人值班时,可以记录来电者的电话号码,按语音提示实现政策法规查询、投诉处理结果查询、局长信箱留言、实时投诉录音;真正做到每周7天,每天24小时的全天候值班。

电子政务能有效降低质监部门的行政成本:流程优化合并政府机构、扩大管理幅度、减少中间控制环节、精简政府冗员,减少管理成本;质监部门在网上采购办公用品,能够通过公开公平的竞争,实现在全球范围内以最低的成本进行采购;政府网络远程视频会议,能够有效减少政府会议的成本;政府“无纸化”办公,也有利于降低办公成本。

以人为本,公平正义、科学发展,努力构建和谐社会的历史责任要求我们,和谐质监的发展必须以构建和谐社会的理念来发展,质监部门的各项工作必须建立在构建和谐社会的根基之上;必须认清形势,与时俱进,改变观念,以服务促发展,以执法树形象,以安全为己任,通过电子政务的实施做好监督与服务相结合的工作,提高质监工作的有效性,着力构建服务的质监、效能的质监、人民群众满意的质监、和谐的质监,自觉地把质监部门各项工作纳入党的构建和谐社会的总体框架中,真正发挥

其职能作用,通过创造和谐质监来为构建和谐社会的作贡献。<sup>④</sup>

#### 参考文献:

- 1 王谦.电子政务[M].重庆:重庆大学出版社,2005.10
- 2 覃家源.用和谐理念串起各项工作[J].中国质量技术监督,2005(8)
- 3 李学彬.电子政务与政府管理创新[M].北京:科学出版社,2004.10
- 4 杨明波,王谦,褚江川.电子政务与信息孤岛[J].电子政务,2005.(11)

#### 作者简介:

郭春英,女,西南交通公共管理学院在职硕士研究生;主要从事政府管理、电子政务的研究工作。

王谦,男,西南交通公共管理学院副院长,教授;主要从事电子政务、政府绩效评估的教学和研究工作。

杨明波,男,西南交通公共管理学院04行政管理硕士研究生;专业方向为电子政务理论与实践。