

政府与公众互动理念的探讨

——邯郸市市民互动调查

黄伟建¹, 王晶晶¹, 李冠军²

(1. 河北工程大学 信电学院, 河北 邯郸 056038; 2. 邯郸市信息化工作办公室, 河北 邯郸 056000)

[摘要]伴随着电子政务的建设发展和公众需求的不断提高,现代政府将从全能的、管制型政府向有限的、服务型政府转变,着力建设和谐社会。其中政府与公众之间的良性互动关系是和谐社会的基础,也是衡量社会和谐的重要指标。邯郸市信息化建设的迅猛发展,为推进政府与公众互动创造了条件、奠定了基础。文章结合电子政务的发展过程中邯郸市公民参与的新特点,分析探讨了政府与公众互动的理念。

[关键词]电子政务;双向互动;公众参与;互动理念

[中图分类号] C931.2 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1673-9477(2010)01-0001-03

网络技术影响着公众参与社会政治生活的观念和方式,它成为21世纪最重要的民主参与手段和工具,把人类带入“电子民主”的新时代,加速了人类民主化进程。随着网络技术迅速传遍世界的每个角落,政府与公众、企业、社群之间呈现出的前所未有的资源共享、信息交流和业务互动的全新局面让人激动不已。政府与公众之间的良性互动关系,是和谐社会的基础,也是衡量社会和谐的重要指标。

近年来,邯郸市在利用网络进行政府与公众互动方面进行了积极的探索和实践,取得了一些成效,这些举措为研究公众参与开辟了新的途径,即变过去单向、被动的公众参与为双向、互动、积极的方式。对于邯郸市公众参与新特点的研究,对各级地方政府发展电子政务,构建效能、责任、服务、法理、监督、互动型模式的现代服务政府具有非常重要的现实意义。

一、邯郸市电子政务的建设与实践

1. 邯郸市电子政务的发展背景

信息技术是发展最快、影响力最大、渗透力最强的一门高新技术,它正以空前的影响力和渗透力,不可阻挡地改变着社会的经济结构、生产方式和生活方式。随着信息技术的快速发展,互联网的迅速普及,一个全球性的信息社会正在逐步形成。当网络经济遍布全球,电子商务快速发展和得到广泛应用,企业信息化建设空前高涨的时候,推动政府部门政务工作的自动化、电子化、网络化,已成为大的发展趋势。

因特网因其快捷、方便、匿名、互动的特点,为网上办公、网上举报、网上答疑等电子政务活动开辟了广阔空间。在网络技术迅速发展的同时,邯郸市信息化建设也得到了较快的发展,为推进政府与社会公众互动创造了条件、奠定了基础。

2. 邯郸市电子政务的建设现状

邯郸市着眼于消除本地区城乡之间、企业之间、社会团体之间的数字鸿沟问题,始终把让全市每个公民平等地获取和使用网络信息作为第一追求,大力推进政府、企业、社会、行业等各个领域、各个阶层的信息化建设,并取得了明显成效,信息通讯基础设施得到较快发展。邯郸市电子政务建设成效显著,建成了覆盖全市党政部门和各县(市、区)的政务工作网网络平台和全市网络资源管理中心,先后开通了省市县三级视频会议系统、“新浪邯郸”城市门户网站、“邯郸市政府公

众信息网”政府门户网站、公文交换系统、公务员电子邮箱等10多项全市性、集中性的应用系统。

2008年10月28日,“邯郸市电子地图”、“手机版政府门户网站”、“市长热线短信平台”正式开通。三大平台的开通,标志着我市电子政务面向社会公众服务水平有了新的提高,在政府公众服务方面向前迈了一大步。“邯郸市电子地图系统”,是利用世界银行技术援助项目资金,在全市基础地理信息系统的基础上建设起来的。“手机版政府门户网站”,是市政府和邯郸移动合作推进政府信息化建设的创新成果,在河北省为第一家。“市长热线短信平台”由邯郸移动协办。广大群众可以通过该平台将自己的意见和建议以短信的方式发送给政府相关部门,多渠道参与政府管理。

3. 建立电子政务环境下的政民互动服务型政府

信息通讯基础设施的发展,电子政务的建设,都为推进政府与社会公众互动创造了条件、奠定了基础。为了适应邯郸经济发展和构建和谐社会的需要,邯郸立足服务社会公众,加快推进政务信息化,逐步形成具有特色的电子政务模式。打造政民互动综合平台,畅通群众诉求渠道,通过政民互动平台项目建成了包括受理中心、网上督察督办系统在内的面向公众综合服务平台,用来对群众的投诉、意见、咨询等进行受理,网上督办落实。通过对传统的政府服务体制和运营管理模式的变革,从服务质量、办事流程、监管机制等多个方面保证了政府为民服务的质量,树立政府服务形象。

和谐社会要求政府是服务型的政府,即要求政府的一切工作都要以维护、实现和发展人民的根本利益为价值追求,都要以人民群众答应不答应、满意不满意作为衡量和检验标准,以人民为本位,把人民的利益放在首位,为人民提供公共产品,为人民搞好公共服务;要求政府对公众的需求具有灵敏的回应能力,在政府与公众之间营造一种平等沟通、契约协作、良性互动的新型关系。政民互动,意味着公众的积极参与和政府与公众的主动沟通,即两者进行全面的合作。政民互动推动政府职能的转变,实现政府逐步放权于社会,强化社会权力和自治能力,从而实现管理的高效。

4. 政民互动网络平台

邯郸市政府从过多的强调政府的管理职能转向更加重视政府的服务职能,通过政民互动平台,使政府能够及时了解社情民意,有效集中群众智慧,促进决策的民主化、科学化,同时也有利于进一步改进政府工作作

[收稿日期] 2010-01-20

[基金项目] 河北省社会科学基金项目(编号:HB09BSH006)

[作者简介] 黄伟建(1964-),男,山西交口人,教授,博士,研究方向:信息管理与信息系统。

风,密切政府与群众的联系。政民互动网络平台作为社会监督的重要手段,是邯郸市推进行政权力公开透明运行主要环节的有效组成部分。实践证明,政务公开不是单向行为,“政”与“民”的双向互动是动态公开的一个重要特征。邯郸市建立了政民互动中心,构建政府与社会公众网上互动平台。实行统一受理、归口办理、限时办结、结果反馈、网上监督的“闭合式”工作流程,配备专人,24小时在线“全天候”服务,群众通过热线电话、手机短信、电子邮件、邯郸论坛等多种渠道,对全市各级政府及其部门的政务活动进行咨询、建议和投诉。采取了审核制、签批制、评议制、回访制、追究制等六项措施,使政民互动成为市委、市政府与群众沟通的重要渠道。其中,邯郸论坛平台的开通备受邯郸网民的关注,极大调动了公民的积极性,也得到了公民的一致好评。在这个论坛里,有着严格的管理制度,更有政府领导的支持,能够及时的了解和解决人民群众遇到的问题和难题,使之真正成为了群众和政府机关的沟通桥梁。

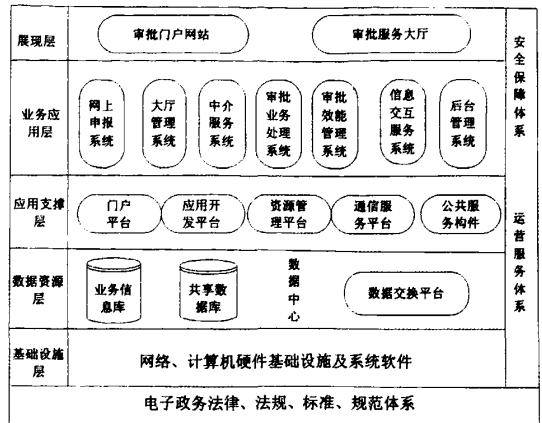


图2 政民互动平台系统架构图

政民互动平台系统采用开放式和结构化的设计思想,能快速提供各种适应需求的业务。邯郸市政府政民互动平台按照国家电子政务标准,由网络、硬件、软件等元素组成五个结构层面:安全的基础设施层、数据资源层、应用支撑层、业务应用层和展现层。邯郸市政府政民互动平台的基础是保障系统正常运行的网络、计算机基础设施,包括硬件、软件,以及安全设施;邯郸市政府政民互动平台的核心,数据层实现数据的安全存贮、交换和共享;应用支撑层集成了系统所需的通用组件,这些组件通过拼装、组合构成了满足不同需求的应用,保证应用系统的可靠性和开发速度;业务应用层建立在应用支撑层之上的业务系统,实现信息管理、业务功能、资源共享等具体业务;表现层提供信息发布与反馈的网站,是各个业务系统及用户权限以及信息接入的展现。

二、政府与公众互动的作用和意义

互动平台的开通,方便了市民,改善了服务,解决了大量与群众日常生活密切相关的,水、电、气、住、吃、行等热点、难点问题,实现了政府和公众之间畅通的沟通互动,公众积极反映问题,评议政府工作,参与政府的管理;政府能够及时听到民声及时解决公众中存在的问题,增强了政府与社会公众的双向交流,为进一步消除数字鸿沟、构建“和谐邯郸”发挥了积极作用。一是促进了社会稳定。受理中心通过现场解答和事后反馈的方式为市民答疑解惑,帮助他们理解政策,增进了他们对政府的信任,消除他们的不满情绪。二是拉近政府与群众的距离。群众有困难、有问题可以很方便地与政府部门、主管市长、直至市长进行沟通。三是提高了政府决策的民主化和科学化水平。市民通过互动平台可以及时反映一些自己发现的不利于社会和谐的问题,以提醒政府注意解决,同时,政府通过及时了解民意,体察民情,能及时发现政策中的问题和不足,及时调整政策。四是推动了政府部门的工作改进。不仅客观反映了政府部门是不是在为群众办实事、真办事,也真实反映了群众对政府工作原汁原味的评议,无形中对各级政府机关、公共服务部门形成了压力,促进工作的改进。政府与民众互动提高了民主的程度,推进民主的发展,从而把人类带入“网络民主”的新时代,为建设“和谐邯郸”发挥了积极作用。

(下转第10页)

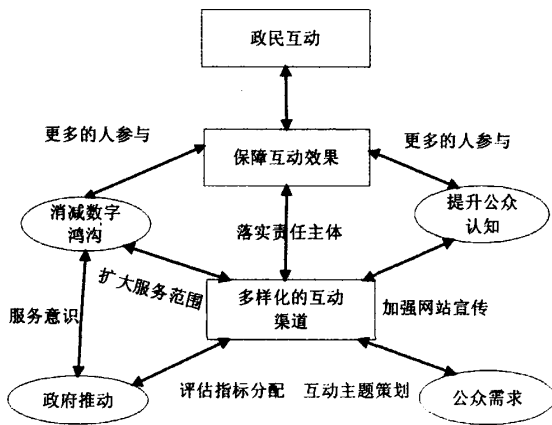


图1 政民互动新模式

多样化的互动渠道,既要通过加强网站互动版块的宣传来提升公众的认知度,提升政府网站点击率,又要通过扩大服务范围来消除数字鸿沟,弥补基础设施的不足,当公众参与时,通过落实责任主体保障互动效果,这样才能实现有效的公众参与。

电子政务建设中表现突出的是其技术前台,但简单的电子化并不等同于服务转型,发展理念等后台因素才是实现其最终目标的保证。以技术为导向,或是以政府为中心,忽视公众需求与服务品质,只能是事倍功半,得不偿失。为公众服务,就应强调“以公众为中心”的服务型发展理念。一方面要强化政府服务职能,另一方面要从公众需求出发,创造“令公众满意”的服务。

提升公众的认知度,既要加强网站的大力宣传,又要大力培养公众的权贵观念、自治精神和参与意识,扭转传统的人治观念,树立法治意识,地方政府及其领导者应该以开放、积极、肯定的态度看待和认识政民互动在地方治理发展中的作用,构建政民互动新模式。

在我国数字化战略大力推进的背景下,邯郸市着眼于消除本地区城乡之间、企业之间、社会群体之间的数字鸿沟问题,确保公众能够平等地享用现代通讯和网络基础设施,保持超前的发展战略以及信息化制度的稳定性和统一性。培养公众的现代意识,权力意识,提高公众的综合素质,使更多的人掌握获取信息、使用信息的能力,使更多的人积极参与,从而保障互动效果,推进政民互动的有效实施。

或多或少的封建父母官观念,使人民为其政绩服务。孟子早在数千年前就提出过“民为贵,社稷次之,君为轻”这样的伟大思想,纵然其根本目的是维护封建统治。在如今公民社会的大趋势下,政府需要进行一些改变,媒介的观念也应当做出调整,即在“民为先”得到贯彻的前提下做好党和政府的喉舌工作。这里的“民”应当是基本权利得不到保障的所有中华人民共和国公民。使媒体真正成为利益受损群体的利益表达渠道。

其次,培养超然的现代化服务型政府。政府的职能需要做出调整,现代化的政府应当是一个超然于博弈双方之外的并对博弈双方的矛盾做出合法判断和对博弈双方的利益做出调整及补偿的政府。一旦权力无法超然而直接介入博弈,那将会滋生严重的腐败问题,而目前的政府形态亟待改进。政治独立的媒介可以针对政府的一些介入博弈的行为进行有利有理有节的评论而不是一味的赞誉与宣传,从而促使其渐渐养成超然的性格。

最后,培养富有民主法治精神、具有主动利用媒体宣传自己观点和表达自身利益意识的公民。公民的自主意识很重要,几千年的封建制度使这个民族不得不具有短时间难以彻底抹去的即鲁迅先生笔下常描述的奴性意识。无为中庸,安于现状,逆来顺受是这一民族亟待改善的习惯。当然这固然有其好处,但我们难以保证在这样的民族习惯下公民的利益能够得到最大程度上的保障。甚至在日常生活中相当一部分人在其利益受侵害时却并不意识到这一点。所以我们可以想象这样一种可怕的局面:即便是在法制完善,利益渠道畅通的情况下,也就是当媒介接近权,知情权等我们苦苦追求的权利

落实到个人时,我们的公民却没有这种接近媒体利用媒体依靠法律与任何侵犯自身合法权益着做斗争的意识。这无疑是悲哀的。媒体需要在潜移默化中培养社会公民这种维权意识,这种利用媒体,利用法律的意识。

四、结论

空间博弈已经展开,而因为种种不足使得这场多元利益主体间的博弈并非是公平的。为了维护权利受损群体的利益,同时也为使这场博弈走向良性,改变是必要的,然而重大的改变并非是想象中那么的立竿见影,甚至往往收效甚微,因为时间才是检验它的关键。因而重塑一个民族的习惯成为关键,而传播力强且具有培养功能的各类媒体成为担当此重任的不二人选。也就是说媒体在这个以不公平为主要特点的空间博弈时代,要明确自己的双重角色——表面上保障弱势群体的利益表达渠道畅通,而最根本在于培养一个民族长远发展的优良习惯。

[参考文献]

- [1] 赵文. 空间的生产[J]. 国外理论动态, 2006(1): 57.
- [2] 孙立平. 博弈[M]. 北京: 社会科学文献出版社, 2006. 157.
- [3] 孙立平. 守卫底线[M]. 北京: 社会科学文献出版社, 2007. 162.
- [4] 古斯塔夫·勒庞. 乌合之众[M]. 北京: 中央编译出版社, 2005.
- [5] 李良荣. 新闻学导论[M]. 北京: 高等教育出版社, 1999. 99.

[责任编辑: 陶爱新]

Thoughts on media role of game in urban space of transformation period

YANG Xiu-guo¹, QI Yan-ming^{1,2}

(1. College of Journalism and Communication, Hebei University, Baoding 071002, China
2. College of Arts, Hebei University of Engineering, Handan 056038, China)

Abstract: Practice space at the level of production of urban space is a particular objective reflection of social relations. It is more than interests of the community process and results of the main game. How to construct space not only dynamic and reflect comprehensively wealth, capital, interests, social status, life quality strata offset but also show power of discourse on transfer. today, china is in a wave of unprecedented social transformation among the sustained economic growth in the surface of prosperity, the income gap between classes within the increasingly intensified, growing polarization, which led directly to the various stakeholders in the game in the capital more made the poor. The losing side will further due to lack of capital should lose their own natural voice. How to transition a good grasp of their roles and their inherent right to fulfill the mission of good media should consider the major issues.

Key words: urban space; game; media; culture

(上接第2页)

[参考文献]

- [1] 许吉. 论和谐社会建设中政府与非政府组织的良性互动[J]. 延边大学学报(社会科学版), 2007, (10): 1-4.
- [2] 张维迎. 中国电子政务研究报告[M]. 北京: 北京大学出版社, 2007.

- [3] 符敏慧. 试论政府信息公开与政府网站的良性互动[J]. 情报科学, 2004, (4): 1-4.
- [4] 覃宪儒. 信息化环境下的行政沟通[J]. 广西社会科学, 2005, (7): 1-3.

[责任编辑: 陶爱新]

The discussion of the interaction between the government and the public ——Survey of interaction between the government and the pulic in Handan

HUANG Wei-jian¹, WANG Jing-jing¹, LI Guan-jun²

(1. Hebei University of Engineering, Handan 056038, China; 2. Handan Information Office, Handan 056000, China)

Abstract: With the development of government and the increase of public demand, the moden government will transform from the almighty, control-oriented government into a limited, service-oriented government, making effort to build harmonious society. The benign interactive relations between government and public is the foundation of the harmonious society, and is also an improtant index to measure social harmony. The rapid development of information technology of Handan paves the way for the advancement of the interaction between government and the pulic. This paper combines the new characteristics of Handan citizen' participation in the development of E-government and discussed the concept of interaction between the government and the public

Key words: E-government; interaction; public participation; concept of interaction