

破解思想观念的“紧箍咒”，构建疏导民意的“最短路径”，迈向服务型政府 打造政府信息公开“升级版”（政府信息公开2.0（上篇））

侯琳良 夏 筠

2014年05月15日05:33 来源：人民网—人民日报 手机看新闻

打印网摘纠错商城分享推荐 字号



插画：李瑞宁



扫二维码
关注人民日报微博

2014年，是《政府信息公开条例》实施的第六个年头，也是中国全功能接入国际互联网20周年。两个看似并无直接关联的领域，却在当下碰撞出奇妙的“化学反应”。一方面，随着互联网技术的迅猛发展、信息传播方式的深刻变革，以及社会公众对政府工作知情、参与和监督意识的不断增强，对政府信息公开工作进一步“升级”提出更高要求；另一方面，各级政府积极学网、用网，不断加大信息公开力度，特别是去年10月15日，国务院办公厅出台《关于进一步加强政府信息公开回应社会关切提升政府公信力的意见》之后，加强平台和机制建设，完善保障措施，强化责任落实，效果初显。一个“升级版”的政府信息公开格局初见端倪。

新媒体版从本期起推出专题报道“政府信息公开2.0”，深入解析网络新环境下政府信息公开的建设与升级。专题拟分上、中、下三篇，从新媒体视角观察政府信息公开的新变化、新机制和新课题。

——编者

5月10日，广西迎来了第二届政务公开日。当天，自治区网上政务中心试运行，政府公报正式开通微博、微信，广大网民可以更方便、快捷、全面地了解各项政务信息。

广西，是政府信息公开提速加力过程中的一朵浪花。新媒体方兴未艾的时代浪潮下，变化正在发生：各地区各部门破解思想观念的“紧箍咒”，从怕网、躲网到学网、用网；公开方式上凭借“鼠标”，逐渐点就了一条疏导民意的最短路径；以公开透明为起点，政府建设一步步向服务型政府迈进……

中央统一部署，各地齐力助推，政府信息公开借助互联网和新媒体的翅膀，从单向公开的“1.0版”，进入了双向互动、务实亲民的“2.0升级版”。

“捂不住”就“晒出来”

从怕网躲网到学网用网

“甘厅长，我们母亲河湘江的水质，这几年发生了怎样的变化？”“潘厅长，省委省政府把湘江治理列为一号重点工程，将采取哪些措施提升水质？”……

4月22日，第四十五个世界地球日，湖南省委统战部主办的“同心会客室”红网录制现场。当天，省环保厅副厅长潘君灵、省水利厅副厅长甘明晖与几位环保“行动派”人士，坐在一起聊母亲河湘江的前世今生。

一连串问答互动，使得湘江的治理思路在大家心中渐渐明晰起来。

这是一个现实缩影。近年来基层干部一度普遍存在的闭门执政现象发生了悄然改变，各地政府官员主动走进网络，回应公众关切，成为信息公开的新途径。

这是一个渐进过程。这在几年前，不敢想象。《人民论坛》杂志4年前的一项调查显示，当时我国有七成官员患有“网络恐惧症”——不敢说、不会说，不愿意站在麦克风前和聚光灯下。

“网络恐惧”的病因是习惯了“捂”。有专家分析说，一些领导干部把政府信息公开看作是自己和政策“晒”出来，生怕群众挑剔。

去年7月，国务院办公厅印发《当前政府信息公开重点工作安排》，其中覆盖了群众最关心、最期待的问题，不乏细颗粒物（PM2.5）监测、婴幼儿奶粉安全等信息。

中国政法大学副校长马怀德对此评价，每个重点领域都明确了具体责任部门，有的还列出了“路线图”“时间表”，充分体现了新一届政府大力推进政府信息公开的信心、决心和勇气。

变化源自倒逼。湖南省委网信办副主任贺弘联表示，一次次负面舆情的发生，让政府公信力和形象受损，“必须从中汲取深刻教训，提前公开、主动公开，这才是止沸的良剂”。

变化源自学习。东部一省省委网信办的主导说，他们经常邀请相关专家，奔走于各地市和区县中心组理论学习的讲堂。公开、及时、透明，是他们同基层干部提及最多的词语。“从市县到乡镇，教导干部如何借网、学网、用网，基本上都轮训了一遍。”

“微时代”的“压舱石”

从单向发布到双向互动

不可争辩的事实是，凭借信息传播的快捷性、精准性、互动性和广泛性，以微博、微信为代表的新媒体已经成为互联网最大的民意集聚场。

如何在纷繁复杂的舆论场精准发声？“有了微博、微信，政府与公众之间的互动变得更即时、更迅速。”在湖南省委网信办主任聊立新看来，新媒体从渠道和载体方面保障了“让权力在阳光下运行”，一条疏通民意的“最短路径”正在形成。

2013年10月11日，中国政府网同时开通了微博、微信，实时报道总理出访、会见外宾、国内考察等重要政务活动，及时发布国务院重要会议、重大决策部署等权威信息。仅3个月时间，中国政府网微博、微信关注粉丝已超过1000万，外界普遍评价，这一平台拉近了老百姓和中南海的距离。

去年10月15日，国务院办公厅出台《关于进一步加强政府信息公开回应社会关切提升政府公信力的意见》，要求进一步加强新闻发言人制度建设，充分发挥政府网站在信息公开中的平台作用，着力建设基于新媒体的政务信息发布和与公众互动交流新渠道。意见强调，要加强舆情收集、研判和回应，建立专家解读机制，实现“信息发布、解读、回应”三联动，主动回应社会关切。

迈入“微时代”，人们越来越能感受到政府在新闻发布、倾听民意尤其是回应关切方面，更迅速高效了。

5月9日，江苏镇江市自来水公司在上午10时左右，发现长江水有异味。13时25分，靖江市在启动应急处置预案的同时，通过靖江发布迅速发布第一条消息，通报水质情况及应急措施。17时，再次发微博告知市民逐步恢复供水。第二天又陆续发布水质监测的最新情况。正是由于政府的及时发声，才没有让去年江苏镇江市的抢购矿泉水风重演。

3月1日昆明暴恐事件发生后，多地都产生了不同版本的谣言，造成一定程度的社会恐慌。各地利用政务微博、微信等，在实时发布事态进展的同时及时辟谣，成为社会情绪的“压舱石”和“稳定器”。

在知名网友、网络向政专家“厦门浪”看来，“指尖上的平台”对信息发布是一次革命，使获取政务信息的途径更加多样，行政效率进一步提高。

2013年以来，国内政务微博、微信呈“井喷式”发展势头。截至2013年底，新浪认证的政务微博总数就超过10万个，较2012年同期增加4万余个。

“管理型”变“服务型”

从“最大变量”到“最大增量”

政府网站和政务微博微信，已被视为提升信息公开水平和加强执政能力建设的利器。日前，新浪微博公布了对全国10万个政务微博的盘点总结，在评出“惠民公职人员微博”“最快速应对政务微博”等的同时，也评出了一批“不作为微博”。一些政务信息公开平台没能直面问题，是群众反映最多的现象。

以网友留言为例，一些地方政府部门能迅速回复，但内容往往是“已责成某单位处理”，并未采取有效措施进行处理和跟踪办结。一些单位之间相互推托“踢皮球”，导致问题迟迟得不到解决。

解决问题的“最后一公里”如何抵达？服务型政府在“微时代”的呼声越来越高，各地正在“试水”中不断破题。

自今年起，河北省公安机关打造全媒体社会服务平台，微博、微信、门户网站不再分设，实现“一网公开”。建成之后，交管、消防、出入境、户籍、禁毒等业务实现“一网受理”；50%以上的网上受理事项“一站办结”；治安案件和部分刑事案件实现“一键查询”。

湖南各地正在学习郴州市创造的“链式流程办理”平台，确保官微、官网不体眠不失语。宣传部门收集网民留言之后，归类登记入账，再由市委办和政府办发文交职能部门办理，一般要求7日内就处理结果作出回应。“关键一环节，两办采取明察暗访方式，跟踪落实办理结果。”

广州市白云区政府应急官方微博，在河源地震中“试水”播报灾情信息，山东寿光公安、厦门思明公安等率先推出的类似“微信通缉令”性质的警情协查通报、警民联防联治抓捕犯罪嫌疑人……

中国传媒大学媒介与公共事务研究院高级研究员侯得表示，“指尖上的政务平台”，正在社会治理、公共服务领域发挥着越来越强大的功能。

以政务公开为抓手，打造服务型政府，既是百姓殷切期望，也是政府努力方向。聊立新说，凭借新媒体，进一步加强政府信息公开，是对治理能力现代化、建设服务型政府的一次挑战。如何将互联网这个“最大变量”转化为国家治理的“最大增量”，是当前政府面临的一大课题。

《人民日报》（2014年05月15日14版）

延伸阅读：

国家民委:政务公开和业务工作同步部署落实

国务院对2014年政府信息公开工作作出部署

新华网评：政府工作报告“高票通过”背后的民意

法治蓝皮书：我国继续提升政府透明度 信息公开仍不理想

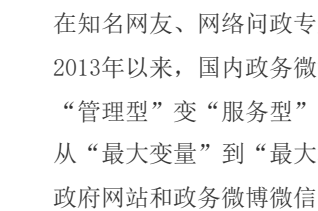
人民日报思想纵横：把握政府职能转变的关键词

广州日报：政府信息公开，实效比亲民更重要

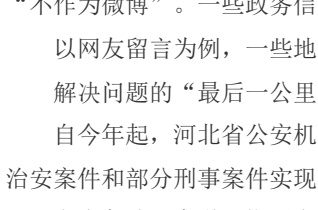
中国舆情调查与研究联盟将致力打造中国舆情智库

政府信息公开案件被驳回起诉居多 信息不存在成不公开主要原因

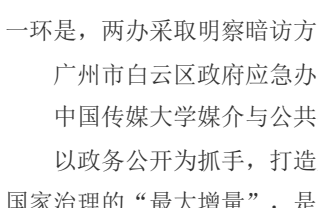
分享到： 0 （贵诚：凌陈）



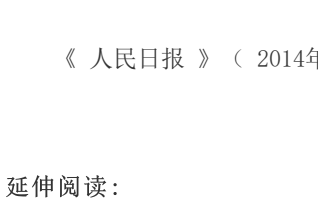
41名省部级以上官员落马



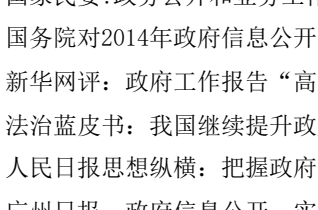
13名“与人通奸”的落马官员



14名组织部长调整



盘点“80后”厅局级干部



腐化贪婪的“落马”博士高官



盘点那些离开央视荧屏的主播



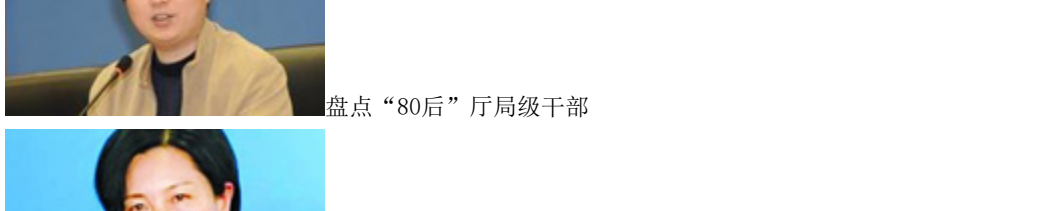
盘点:落马高官和他们的情妇



女贪官丑态 情夫成群



习近平“点赞”过的12个干部



我要留言

进入讨论区 论坛 博客 微博 SNS 贴吧 图片



注册/登录

发言请遵守新闻跟帖服务协议

善意回帖，理性发言！

使用其他账号登录: 同步:

社区登录

用户名: 立即注册

密 码: 找回密码

登 录

取 消

时政热图| 人民电视



习近平的军队足迹



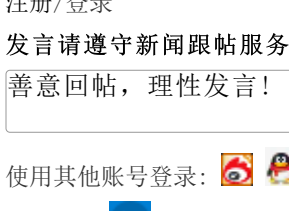
访问拉美全纪录



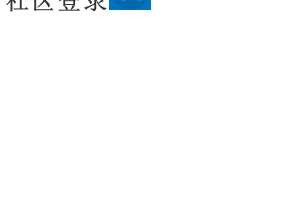
习近平访问韩国



李克强访非全纪录



中共历届领导人军装组图



胡锦涛20年工作图片精选

频道精选| 精彩博客



盘点各国养儿成本



高官开党籍保留圈？

公车改革地方一把手办

图解：你所不了解的巴西

图解：你所不了解的阿根廷

图：古巴唯一免费医疗国家

图：委内瑞拉石油比水便宜

各省深改小组组长名单

中纪委采用通奸通报违纪

98岁宋平在京参加活动

热播视频| 图说中国



高房价“作死”公积金



多地缺水遭遇严重干旱

各国元首都坐什么飞机

儿子的遗嘱如此美丽

高房价“作死”公积金

瑞士小伙脚北漂日记

2014谁令你心动？

万名官兵谱写英雄曲

地震无情 人间有爱

8岁女孩的清冷葬礼

24小时排行 | 新闻频道留言热帖

论坛| 访谈辩论微博SNS

[热议] 文明社会岂容“培育下一代是老娘的义务，也是社会的责任。

[惊闻] 被诬也救人可贵在哪？教你看懂解放军军

[热点] 大老虎们还剩多少信仰 烂片高票房有啥玄机

[国际] 普京警告西方制裁将反作用 以军炮轰加沙

[历史] 清代直隶总督的悲喜人生 揭宋元璋长相之谜

[贴图] 美新型战舰亮相军演 七大古尸容貌复原图

[娱乐] 被主座接见的20位明星 用生命换来的照片

[生活] 搓八部位神奇抗衰老 盛夏饮水六大禁忌

[健康] 看耳朵知寿命长短？9个细节看你是否肾虚

[女性] 男人眼中最棒的女人啥样 孕妇别吃四样鱼