

# 网上问政 打造不下班的政府



CNNIC 数据统计,截至 2016 年 6 月,中国网民规模达 7.1 亿,互联网普及率达到 51.7%。

网络改变了整个社会,“互联网+”时代的到来,使政府实行网络化管理和服务成为一种主流方向,“互联网+”促使政府职能逐渐向服务型转变,政府决策更加民主科学,提高了政府行政效率,同时也给政府管理带来了新挑战。

■记者 祝梦

## 我市各级政府网站超过 300 家

随着互联网的快速崛起,百姓获取信息的方式发生巨大变化,为适应群众的阅读习惯,各地各部门都建设起专门的政府网站,将政府管理从“线下搬到线上”。数据显示,截至 2015 年 11 月,全国政府网站总量超过 8.5 万个,我市各级政府网站突破 300 家。政府网站的全面开花,也反映着传统的政府管理正悄然发生变化,政府管理正全面“触网”。

就我市来说,十堰政府网站能够为群众提供申报、受理、咨询、投诉、举报、评议、网上办事、政民互动等多方面的政务服务,全市 300 多家政府网站也正纳入站群管理,将实现应用系统共用和信息共享。纵观全国政府网站,地市级以上政府网站基本都具备政务公开、信息传播、网上办事、网络问政等功能。

“网上政府”既节约了政府办公成本,也减少了百姓办事程序,提高了办事效率,网络平台成为政府管理的重要工具,随着微信、微博、客户端等移动新媒体的迅速崛起,各级政府官方微信公众账号、微博等平台纷纷建立,政府利用网络发挥管理职能的形式日趋多样化。

## 政府职能从“管理型”转为“服务型”

据了解,2016 年 6 月,我国在线政务服务用户规模达到 1.76 亿,占总体网民的 24.8%,国家发展和改革委员会秘书长李朴民预计,到 2017 年底我国基本政务服务事项在网上办理的将达到 80%以上。

“互联网+政务服务”不是简单地“政务上网”,而是真正从群众的方便度出发,充分发挥互联网的优势,变“群众跑腿”为“信息跑路”,变“群众来回跑”为“部门协同办”,变“被动服务”为“主动服务”,使政府各级各部门真正为各行各业的群众提供便利、快捷、高效的服务,从根本上促进政府职能从管理型向服务型转变。

记者了解到,自 2014 年开始,我市政务服务

中心便会同市发改委、公安、国土资源、住建、工商等几十个窗口单位变窗口单位“端菜”为人民群众“点菜”,充分利用互联网优势,实行“一号申请,一窗受理,一网通办”,归结办事过程中所需的证明信息,解决“办证多”、“办证难”问题,减少部门间的推诿扯皮,解决不同渠道间的切换、衔接,通过互联网实现跨区域、跨部门的服务,让政府随时随地为群众提供服务成为可能。

## 网上问政使政府管理更民主科学

据了解,目前,我市网上问政平台每周收到来自网友的民情民意近 500 条,一个月收到的民情民意近 2000 条,一年超过 2 万条,形式包括咨询、建议、投诉、求助等各方面,内容涉及招聘、考试、交通、医保、环保、房管、补贴、缴费等各类民生问题,政府平均办结率超过 95%。

网民来自老百姓,老百姓上了网,民意也就上了网。近年来,随着互联网的迅速普及,网络问政已开始成为政民沟通的普遍形式。目前全国大部分地市级以上政府网站基本都已建立专门的网上问政平台,政府通过这个平台倾听民意,了解民难,解民之困,使政府与百姓之前的沟通更加通畅。

## 网络舆情成政府管理新课题

互联网的发展,给网络监督提供了一种更加直接、快捷的渠道,由于网络的匿名性和网民成分的复杂性,网络强大的聚合效应给政府管理带来新挑战,互联网的发展使网络舆情控制与应对成为政府管理的新内容。

如何通过加强政府信息公开力度、营造网上主流舆论的强势、使用好政务微博等手段有效引导网络舆论,已成为各级地方政府必须面对的现实课题。

当前,各级政府通过网络舆情教育、技术软件控制、制度规范、主流宣传阵地建设、畅通信息渠道等多种形式,牢牢把握舆论主动权,对舆情反映的真实情况统一指挥,引导正确的网络舆论,消除负面影响,对因工作疏漏未能及时掌握舆情,或对已掌握的舆情不及时上报、处置不力而对政府形象造成较大负面影响的进行责任追究。



市公安局网监支队为城区网吧分级。  
图/记者 张建波

中国电信十堰分公司热烈祝贺秦楚网成立10周年