

我国政府网站现状与发展特点

蔡传彪

(福建省科学技术信息研究所 福州 350003)

摘要 通过对我国政府网站发展现状的分析,归纳总结了2007年我国政府网站发展的主要特点。

关键词 政府网站 现状 发展特点

自1999年我国开展“政府上网年”以来,经过近十年的建设和发展,我国政府网站基本形成了由中央政府门户网站、国务院部门网站、地方各级人民政府及其部门网站组成的我国政府网站体系。近年来,我国政府网站建设速度明显加快。据中国互联网络信息中心统计,截止2007年12月31日,我国使用.gov.cn域名的政府网站总数近3.5万个。

据有关部门对我国政府网站抽查评估资料显示,与2006年相比,2007年我国政府门户网站在服务质量建设方面取得明显的进展。尤其是在地级以上政府中,出现了一批优秀的政府门户网站,而且在网站的服务理念和服务功能上均有了质的改观,缩小了与先进国家如加拿大、美国、新加坡等国家电子政务水平间的差距。本文就2007年我国政府网站发展特点进行阐述。

1 围绕民生,政府网站成为服务城乡居民的重要平台

1.1 在公众教育方面

广东、四川、陕西等政府网站开设了“免费义务教育”、“平民教育”、“农民工子女教育”等专题,及时发布教育政策和信息,提供入学、收费等方面的信息查询和解答服务。北京、上海等政府网站提供了格式规范、内容充实的教育类办事指南,开发了学生报考、成绩、学历在线查询的服务系统,使公众能够享受到更加便捷的在线教育服务。

1.2 在劳动就业方面

教育部、人事部、劳动和社会保障部等网站积极搭建劳动者就业平台,建设了应届高校毕业生就业服务平台、留学归国人员和境外人才就业、人力资源市场等服务系统。提供了大量的就业招聘信息。湖南、江西、厦门、福州等政府网站设立了再就业相关栏目,推动劳动再就业的工作开展。

1.3 在医疗卫生方面

卫生部等政府网站积极组织疫情监控和应急管理工作,定期进行疫情发布,公开各级政府、部门应急预案。广州、厦门等政府网站整合并发布了各类医

疗机构的名单名录、专家信息,提供网上预约挂号服务。北京、成都、武汉等政府网站建立了医疗、药品价格信息查询服务系统。上海、安徽提供了公共医疗账户,农村合作医疗账户查询服务。杭州、大连、苏州等地方开展网上预约挂号、药品价格查询等相关服务。

1.4 在社会保障方面

广州、深圳、成都等政府网站不断创新网站社保服务方式,开通了城市居民养老、医疗保险的场景式导航服务。无锡、江门、连云港等政府网站提供了住房公积金、养老、医疗、工伤、失业保险等信息查询服务。

1.5 在居民住房方面

江苏、吉林、福州等政府网站提供了开发商、经纪机构、物业管理企业等相关网上信用、资质信息和房地产开发项目的查询渠道,为保障公众的房产交易安全提供了支撑。武汉等地通过政府网站及时发布拆迁公告信息,提供相关查询服务,并通过解读政府拆迁政策、集中解答等方式,促进了公众对拆迁工作的理解和支持,有利于政府拆迁工作的顺利实施。西安、深圳等地提供房屋租售的场景导航服务,规范房屋交易行为。

1.6 在交通出行方面

交通部网站提供公路出行服务,可以查询全国主要城市之间出行的线路以及线路两侧的情况,民航总局网站提供在线的航班查询及订票服务。青岛、石家庄等政府网站通过电子地图提供交通路况信息实时查询,并通过数字视频展示交通路况。

1.7 在便民服务方面

天津等地通过政府网站提供水、电、气和通讯等费用信息,实现了公共事业缴费信息的网站告知,方便用户及时缴费。

2 围绕企业,政府网站成为方便办事的重要窗口

各级政府网站,围绕企业经营管理需求,不断增强面向企业的服务能力,成为方便企业办事的重要窗口,在企业登记、年审年检、纳税申报及国际化经营等方面推出了一系列的服务。

作者简介:蔡传彪(1962—),男,福建省科学技术信息研究所网络资源室主任,福建省信息协会政务网分会常务理事,高级工程师,负责省科技厅网站建设,主持或承担过多项国家、省重大或重点科研项目,发表论文十几篇。

2.1 在登记注册方面

国家工商管理总局网站通过加强对各司局在线办事系统的整合,面向企业提供了内外资登记、商标申请、商标评审、商标代理等数量丰富的在线办事系统,方便了企业。北京、上海、浙江、广东、青岛、深圳等政府门户网站开通了面向企业的行政审批平台,模拟企业办事流程,为企业提供网上工商注册登记、年审年检等审批服务,有效地简化了办事程序,对推进企业登记制度改革起到了明显的促进作用。

2.2 在纳税申报方面

国税总局及地方税务系统政府网站为企业提供税务登记、纳税申报等在线服务,方便企业纳税。

其他方面,比如信息产业部、国防科工委、建设部、中国证监会等政府网站针对像信息通讯、军工、建筑、医药等企业提供在线的办事服务,提高办事效率。在浙江、上海、无锡等地大力整合地方的科技交通消防部门资源,为企业办事提供一站式服务。

3 围绕三农,政府网站成为推动新农村建设的有效手段

3.1 在促进农业增产方面

农业部网站开通了“中国农业科技入户网”,重点介绍农业生产的主导品种,结合地方实际推广农业生产技术,指导农业生产,对推动农业科技成果向生产力转化起到了积极的作用。

3.2 在促进农民增收方面

商务部网站的“新农村商网”从信息发布、咨询互动、交易对接角度,为农民提供供求信息,解答相关问题,有效提高了农村信息化水平。福建、成都等政府网站设立了“农产品价格信息服务网”,及时发布农产品、农资的供求信息,对降低农业生产成本、增加农民收入起到了较强的促进作用。

3.3 在农民工维权方面

广州、厦门等政府网站将保障农民工权益作为服务内容,通过政策解读、就业信息发布、在线培训等服务,宣传报道政府在农民工维权方面的举措,努力营造全社会维护农民工权益的良好氛围,帮助农民工树立新的就业观念,提高农民工综合素质,扩展了农民工的就业范围。

4 围绕市场秩序,政府网站成为监管重要渠道

4.1 在整治农村市场方面

商务部通过网站积极推进“万乡千村工程”,提高农村商品配送率,确保农村居民消费安全。农业部开通了“科学使用投入品,农资打假保安全”的网上论坛活动。质检总局大力推进中国产品质量电子监管网建设,让放心农资和日用消费品入网上线,保障了农民的合法权益。

4.2 在规范直销市场行为方面

商务部通过网上直销行业管理信息系统,公开

合法直销企业、各类违规及处罚等相关信息,并提供直销培训员资质查询服务,加强了对直销行业和直销行为的监管。国家工商行政管理总局网站设置了全国工商系统打击传销规范直销举报电话,建立了网上举报投诉的渠道,鼓励公众检举揭发,加大对非法传销活动的打击力度,健全了市场管理体制。

4.3 在社会信用体系建设方面

国家外汇局网站开设了外汇违法信息查询栏目,税务总局网站及各地政府网站开设了纳税信用查询系统,披露外汇违法案件、偷税漏税案件信息。

4.4 在知识产权保护方面

知识产权局网站开设了专利查询栏目,面向社会公众提供专利编号、专利证书和全国专利申报代理机构资质等查询服务。

4.5 在打击商业欺诈方面

卫生部、食品药品监督管理局、工商总局等网站围绕整治虚假违法广告工作,开设了医疗药品和器械、保健食品、化妆品等信息查询栏目。

4.6 在规范金融秩序方面

中国人民银行网站开设了金融市场栏目,证监会网站设置了“打击非法证券活动”的专题专栏,保监会通过网站接受公众的投诉建议,对规范金融秩序起到了有效促进作用。

5 围绕招商引资,政府网站成为对外开放重要窗口

各部委、各级政府网站紧密围绕“引进来”、“走出去”的发展要求,不断创新网站服务内容,优化对外开放环境。科技部网站设置科技兴贸信息网,为国内企业在技术进出口、保护自主知识产权、开拓国际市场、加强技术创新等方面提供信息服务。质检总局通过中英文网站开设了名牌战略栏目,面向世界各国展示中国名牌产品,有效地扩大了中国名牌产品的国际影响力。商务部网站开设中国服务贸易指南网,为国内企业开展国际服务贸易提供政策咨询、行业分析、在线培训等服务,同时构建了服务贸易网上供求平台。质检总局网站为企业提供了各国贸易壁垒通报等20余项信息的查询服务,引导企业组织生产,促进产品质量与国际接轨。海关总署通过网上电子口岸建设,推广“属地申报,口岸验放”的监督模式,为企业提供了加工贸易、航单申报、报关单申报、快件管理等10余项业务的在线办理。国家税务总局专门设置了中国企业“走出去”栏目,为企业开展国际经营提供税务相关咨询。

6 围绕公众参政议政,政府网站逐步成为扩大民主的重要渠道

农业部、北京、青岛等政府网站加强了公众参与制度建设,保障公众咨询的回复速度与质量,满足了公众的互动需求。国务院法制办等网站就法律法规的制定工作进行民意征集,吸引群众参与到政府实

施措施和立法草案的讨论中,广泛听取民众呼声,充分发挥了政府网站作为官民互动桥梁的作用。国家发改委等网站围绕价格、食品质量等策划民意调查,吸收有建设性的建议措施。四川、海南等政府网站就住房公积金、就业、产品质量、安全生产等政务工作和社会热点组织在线访谈,并建立起长效维护机制,要求相关职能部门负责人与公众面对面交流,提高了政务部门对公众投诉、反映问题的重视程度,加大了为民解忧的力度,树立了政府的亲民形象。

7 围绕管理体制,政府网站成为不断推动政府创新工作方式的平台

7.1 在推进政务公开方面

天津等政府网站根据《中华人民共和国政府信息公开条例》的要求,全面整合本级和下辖部门的人事任免、干部选拔、专项资金使用情况、政府采购、行政事业性收费等信息。农业部等网站开通了审批进程审批结果查询栏目,方便用户掌握行政审批的受理情况,实现了政府部门工作流程的公开。

7.2 在规范政府行为方面

北京等地政府网站在面向公众和企业的办事服务栏目中,提供了事项办理的程序、时限承诺、办理依据、部门职责等详细信息。广州、深圳等政府网站开通了行政审批电子监察系统,对行政审批全过程进行实时监控,考核行政审批部门工作绩效。

7.3 在干部选拔和培训方面

科技部等网站开通了干部选拔栏目,详细公开选拔条件、程序,扩大了选拔的范围,并通过发布任前公示和任免公告,接受公众对干部选拔过程的监督,确保了选拔的公开、公正、公平。

7.4 在政府效能评议方面

上海、哈尔滨等政府网站建立了政府职能部门评议通道,公众可以对任何职能部门提建议、投诉。

8 政府网站服务内容不断丰富,服务功能逐步完善,服务效果明显提升

8.1 在线服务内容更加丰富实用,形式不断创新

各级政府网站的办事指南、表格下载、网上申报、办事查询等服务内容的数量明显增加,质量显著提高,内容更加实用。北京、上海、天津、浙江、安徽、福建等省级政府网站和深圳、广州、武汉、青岛、大连等地市级政府网站办事指南的数量均在1300条以上,表格下载数量均超过900条。

人性化程度明显提高,服务的深度有效拓展,网站的实用性得到加强。上海、深圳等政府网站通过合理划分主题、设置快速通道、整合服务流程等方式不断提高政府网站在线服务的人性化程度,体现政府“以人为本”的办站理念。

不断创新服务理念,按服务流程整合资源,提供场景式在线服务。国家质量监督检验检疫总局、国防

科工委、厦门等政府网站在不断拓展服务范围的同时,不断尝试创新服务方式,推出了按用户对象和流程导航设计的场景式服务,有效创新了政府网站的在线服务方式,为用户提供了更易用、更有针对性的服务。

整合办事资源、梳理办事流程、提供跨部门服务。天津等政府网站通过开设网上全程办事导航栏目,整合跨部门相关办事资源,梳理办理流程,为用户提供了全面的办事指南服务,使用户根据流程图就能获取跨部门服务。各部委、省、地市、县级政府网站通过开办网上服务大厅,建立面向个人、企业、旅游者、投资者等服务对象的频道栏目,不断健全在线服务框架,整合在线办事资源,提供“网站受理、后台办理、网站反馈”的“一站式、一体化”服务模式,帮助用户完成同一事项下的一整套办事流程,保证了办事服务的连续性和效果。

8.2 公众参与功能更加完善,社会影响力不断扩大

据有关调查资料,2007年,80%以上的政府网站建立了有效的公众参与渠道,与2006年相比增加了10%。信箱类渠道建设最为突出,82.6%的政府网站开通了信箱类服务,增长12.5%;52.4%的政府网站建立并完善了网上调查功能,增长了8.6%;21.6%的政府网站组织了在线访谈渠道,比2006年增长了近一倍;17.7%的政府网站设置了政务论坛栏目,增长了7.4%。

公众参与积极性稳步提高。各级政府网站不断完善互动参与的保障机制,努力提升互动质量,扩大网站社会影响力。据不完全统计,在2007年各级政府网站的互动工作中,公开反馈各类信件、留言超过30万封;组织在线访谈1800余次,整理访谈实录900万余字;百余万人次参与网上调查和民意征集活动;近万份帖子为政务工作出谋划策、对政府行为进行监督。

参与渠道易用性显著提升。各级政府网站结合用户使用习惯,不断完善改进网站功能,方便用户使用。国家质检总局、广州、西安、余姚等政府网站的信箱类栏目实现了统一受理、分类反馈,用户通过统一路径向所在政府部门直接咨询、投诉、建议;国防科工委,四川、苏州、台山等政府网站面向用户提供了无需注册的在线访谈服务,并开通了问题预征集和实时互动功能,进一步完善了在线访谈的功能,提高了互动效果。

参考文献

- 1 中国软件评测中心. 2007年中国政府网站绩效评估总报告. 2008
- 2 中国互联网络信息中心. 中国互联网络发展状况统计报告. 2008

(责任编辑:赵日珑)