

“互联网+政务服务”的发展趋势 及对自然资源部门门户网站的启示

侯一俊¹,陈卉¹,杨征¹,姜雅¹,谢敏¹,方圆²

(1.自然资源部信息中心,北京 100812;2.河南省国土资源电子政务中心,河南 郑州 450016)

摘要:随着信息技术的成熟,“互联网+”对各行各业都造成了深刻的影响与变革。尤其是在政务服务方面,通过线上网站的建设不仅方便了公民问政,而且还提升了服务质量。笔者论述了“互联网+政务服务”形势下政府服务更全面、线上线下更紧密、政民互动更频繁等发展趋势;结合自然资源管理部门职能建议在门户网站建设中应该加强信息服务和内部信息融合及部门信息共享共用,提高服务效率,并注重移动开发。

关键词:互联网+政务服务;自然资源管理部门;政府网站;启示

中图分类号:P208 **文献标识码:**A **doi:**10.12128/j.issn.1672-6979.2019.07.012

引文格式:侯一俊,陈卉,杨征,等.“互联网+政务服务”的发展趋势及对自然资源部门门户网站的启示[J].山东国土资源,2019,35(7):78-81. HOU Yijun, CHEN Hui, YANG Zheng, etc. The Development Trend of "Internet + Government Service" and the Enlightenment to the Portal Website of the Ministry of Natural Resources[J]. Shandong Land and Resources, 2019,35(7):78-81.

自然资源管理部门主要服务于国内资源利用和开发,这对保护公民所属自然资源资产有着重要的意义。但由于职能范围较为广泛,其中包括了水资源、土地资源、海洋资源以及森林资源等,传统政务模式显然难以做到有序的管理,同时也给服务质量造成了负面的影响,因此,对互联网政务服务模式进行探讨,并搭建相应的门户网站具有十分重要的现实意义。

1 推进“互联网+政务服务”的意义

1.1 管理转型的客观要求

自十八大以来,健全完善社会管理制度就被提上了议事日程。在组织架构方面要求各单位合理设计,逐步实现管理体系的现代化。比如传统政务服务中,大部分机关单位的责任主体较为单一,在具体工作中所起到的作用就十分有限,如此一来,不仅违背了管服的改革原则,也阻碍了民主建设的进一步推进。此外,以往的政府部门“家长制”观念根深蒂

固,在公共服务中需要经过繁琐的手续和审批。这显然也给民众问政造成了不便,急需将传统管理架构扁平化。而电子政务恰好符合这一特点,能够将所有的工作流程进行整合。通过简单的线上操作,就可以完成决策制定到执行落实的每一个环节。这种做法一方面有效地实现了政务管理转型的改革目的,另一方面也使政府机构的职能设置更加合理规范。

1.2 依法治国的必然要求

依法治国是我国的基本方略,也是政府服务的重要指导思想。早在电子政务尚未普及之前,中央就先后多次强调打造阳光政府的必要性,但由于受到当时技术条件和民众文化水平的限制,因此在信息披露及公众监督方面仍然存在许多不足。而十八大后,中央对于依法治国提出了更严格的要求,传统政务服务方式已经不合时宜,相关部门应该借助于技术的便利及时公开政务信息,接受各界人士的监督不断提高服务质量。在中央文件中明确提出依法治国的落实,依赖于高效透明的国家治理机制。“互

收稿日期:2019-01-08;修订日期:2019-01-22;编辑:曹丽丽

作者简介:侯一俊(1981—),女,山西交城人,主要从事自然资源信息化建设、政府网站建设和互联网政务服务工作;E-mail:84960257@qq.com

“互联网+政务服务”能够保障公众的知情权和监督权,让权力在阳光下行使。相比之下,互联网政务的服务模式更加符合当下国情,让更多的民众参与到社会活动和公共事务的管理工作中来。

1.3 信息技术的具体实践

从传播学的角度来看,媒介的变化也将对政府服务工作带来直接的影响。在过去民众主要通过报纸、电视等媒体对政府部门进行监督,而公共事务信息的获取也不外乎这几个渠道。但政务服务需要民意作为基础,民众的关注和参与显得至关重要。随着信息技术的普及,人们已经进入了互联网时代,获取信息和参与交流的方式也多是互联网实现。在电子政务推广之前,“互联网+”模式已在众多传统行业中取得了不少进展,在政府网站建设中的应用也只是时间问题。在新的媒介环境下,民众可以通过互联网传达意见、表达舆论,给政府相关部门的民意舆情调查提供了方便。此外,互联网交互式的特点也可以积极促进政民的互动,增进双方的鱼水情。

2 “互联网+政务服务”的发展趋势

2.1 服务内容更全面

以往的政府服务工作中,通常会根据各业务部门的具体职责进行分门别类的管理。这种做法看似细分了责权,有利于政务服务的精细化管理落实。但实际上,民众的服务需求在分布上可能存在交错也导致服务办理过程中未能考虑周全。因此,在近几年的门户网站设计中充分借鉴了西方成熟的体系,使服务内容更加面面俱到。不仅如此,从其他电子政务网站的发展趋势也不难看出,民众对政府部门的服务也提出了更高的要求。以往的门户网站建设大多注重问政窗口的服务,主要是单向的信息提供过程,而当下则强调综合性服务平台的完善,尽可能让民众实现一站式服务,使政府服务门户网站能够解决各种个性化的问题。

2.2 线上线下更紧密

自从深化“放管服”以来,有关部门也在积极响应不断由管制向服务转变。这就要求相关部门深度融合线上线下,从民众的切身需求入手来优化网站服务。比如在以往的自然资源政务服务中,民众不仅需要多头奔波,而且还需要大排长龙。这种问政

现象一方面给民众带来了极大的不便,严重阻碍了自然资源开发利用;另一方面于政府部门而言,也导致组织架构过于冗杂,使得各业务部门工作效率大打折扣。因此,当下的电子政务还应该从实际出发,简政放权给民众提供更加优质的服务。相关部门应该科学合理的顶层设计,不仅要综合政务服务的类目,而且还需要与线下业务部门对接。

2.3 政民互动更频繁

国内民众问政的热情普遍较低,这就导致传统政务服务差强人意。究其原因,主要是问政成本较高给民众设置了重重困难,也因此使得服务水平长期得不到提高。而随着互联网政务的出现,进一步打通了民众问政的渠道,使政府与民众之间的沟通更加顺畅。比如当前除了门户网站以外,不少部门还运营了新媒体平台。民众通过围观、转发、评论等手段能够充分地参与到政务中,而且还积极地监督有关部门工作的落实。在这种大环境下,政府部门门户网站的建设就需要考虑到政民互动的需求,完善双向交互式的服务模式。传统政务信息主要是通过主动公示呈现,这种模式难以真正满足每一位民众的需求。因此,通过虚拟数据库和网站的建设,民众可以自由检索信息完成自助操作。

3 “互联网+政务服务”视角下自然资源管理部门的网站的启示

3.1 加强信息服务

传统自然资源相关政务服务内容较少,主要是由当时信息荷载量以及工作模式决定的。有关部门仅仅公示近期的法律法规以及重大事件,对资源管理利用起到的指导意义十分有限。而在“互联网+”模式下,笔者认为门户网站的建立应该加强信息服务的能力。比如在相关部门人事安排上,也应该及时进行信息披露。与此同时在岗人员的联系方式和办公地点也应该详细说明,以便更好地对接线上线下。这种做法有助于服务能力的提升,并更好地接受民众的监督。除此之外,关于资源采购支出以及服务职能等相关信息也应该透明化,避免以往工作中容易出现的暗箱操作。通过这种做法,使民众对于自然资源开发现状了如指掌,从而更乐于参与公共管理服务活动中。只有建设好具有出色信息服务的网站,才能真正地为自然资源开发利用作出贡献,也能解决民众关于资源管理信息的需求。

3.2 加强内部信息融合及部门信息共享共用

作为政府部门,自然资源管理部门掌握着非常多的重要数据,在“互联网+政务服务”的大时代下,数据共享显得尤其迫切。为了最大可能地推进便民、利民服务举措,理应积极推动内部信息融合及部门间信息共享共用。例如地理信息目前应用越来越广,由于侧重点不同,自然资源部门掌握的地理信息偏重测绘,与农业和水利等部门在农业调查、水利调查等工作过程中产生的数据就会有较大差异,数据不共享,不融合贯通,不但导致数据浪费和不能有效应用,也给国家的空间和经济规划造成困难。希望自然资源部能打破这个界限,将这些业务数据融合集成并依托国家电子政务外网数据共享交换平台为公众提供相关数据服务。同时与环保、人口、民政、交通和经济等各个部门之间也应该打破传统思维,打破部门之间的阻隔,实现数据融合共享。

3.3 提高服务效率

以往自然资源相关的政务服务效率也是较为突出的问题,给公众造成敷衍应付的刻板印象。比如在传统线下的政务服务中,各部门的权限和责任都划明确。民众往往就需要多头跑,问题得不到及时地解决。针对这一问题,在“互联网+政务服务”模式下就必须提高工作效率,让民众享受到一站式的服务。首先,在网站设计上应该注重平台打造,将门户网站作为政务服务的总入口。一旦民众有相关的服务需求,即可通过门户网站门下目录找到对应的窗口,极大地节约了民众参与的成本。其次,在服务类目中应该涵盖所有的资源,实现跨部门的服务。技术人员可以将不同的窗口类目与线下业务部门对接,民众只需要通过线上的服务窗口就能轻松问政。最后,门户网站的服务效率还需要通过更新的实时性来保障。在后期的网站运行维护中,相关部门的工作人员应该及时提供自然资源的最新动态,促进资源的开发利用。

3.4 注重移动开发

从近几年 CNNIC 发布的互联网发展数据可以看出,我国互联网的普及程度甚至比大部分发达国家还高,而且智能手机的持有量也十分惊人。当下

民众的时间呈现出“碎片化”的趋势,甚或没有条件进行网站访问或者到线下机关办理。考虑到这一需求,在自然资源管理部门的网站的设计中应开发相应的手机客户端。从当前的智能手机普及率和 APP 用户渗透率来看,这种做法会取得比网站更突出的效果。工作人员应该将门户网站与主流移动端媒体进行工作对接,信息披露、政策公示等工作同时在各大媒体刊载,采用这种一稿多用的方式能够起到事半功倍的效果。民众只需要通过手机客户端就能参与问政,极大地减少参与公共事务管理的成本。

4 结语

综上所述,随着信息技术的不断普及,“互联网+政务服务”模式逐渐受到民众的好评。自然资源部门管理内容较为广泛,更应该利用门户网站进行整合统筹,相关技术人员应该结合近几年互联网政务发展趋势,通过加强信息服务、积极发挥职能、提高服务效率以及开发移动服务等方法为资源开发管理发挥积极作用。

参考文献:

- [1] 白景涛.“互联网+政务服务”促进政府网站转型发展[J].经济师,2018(2):55-58.
- [2] 郑跃平,黄博涵.“互联网+政务”报告(2016)——移动政务的现状与未来[J].电子政务,2016(9):16-31.
- [3] 王全杰.“互联网+政务服务”背景下政府网站网络安全的思考[J].网络信息安全,2017(3):41-43.
- [4] 王友奎,周亮,张少彤,等.“互联网+”战略下中国政府网站发展的新要求与新趋势[J].电子政务,2016(2):2-19.
- [5] 陈卉,侯一俊,杨征,等.加拿大安大略省公开政府平台建设的经验及启示[J].国土资源信息化,2018(3):44-48.
- [6] 李钢,尹鹏程.“智慧国土”建设探讨[J].测绘科学,2014(8):62-66.
- [7] 陈健.服务型政府视角下政府门户网站建设的实践与思考——以福建省科技厅网站为例[J].数字通信世界,2018(11):126-128.
- [8] 杨倩.“互联网+”时代省级政府门户网站建设思考[J].中国管理信息化,2018(8):140-142.
- [9] 刘林波.政府网站的建设[J].信息与电脑(理论版),2018(9):196-197.

The Development Trend of "Internet + Government Service" and the Enlightenment to the Portal Website of the Ministry of Natural Resources

HOU Yijun¹, CHEN Hui¹, YANG Zheng¹, JIANG Ya¹, XIE Min¹, FANG Yuan²

(1. Information Center of the Ministry of Natural Resources, Beijing 100812, China; 2. E - Government Center of Land and Resources of Henan Province, Henan Zhengzhou 450016, China)

Abstract: Accompanying with the maturity of information technology, "Internet +" has caused great influence and change to all walks of life. Especially in the area of government services, the construction of online websites not only facilitates citizen 'political questioning, but also improves the quality of service. Under the situation of "Internet + government services", the government's service is more comprehensive, online and offline more closely, and the interaction between the government and the people is more frequent. Combining with the functions of natural resources management department, information service should be strengthened in the construction of portal website, internal information fusion and information sharing among departments should be strengthened, service efficiency should be improved, and mobile development should be emphasized. Combining with specific functions of the natural resource management department, some suggestions have been put forward on the construction of portal website.

Key words: Internet + government service; management department of natural resources; government website; enlightenment