



# 公众参与视角下 安徽省政府网站政民互动栏目研究

陈 晨

(安徽大学,安徽 合肥 230601)

**摘 要:**政民互动栏目为政府和民众的互动提供了新型的、更为畅通的沟通平台。通过对安徽省 16 个地级市政府网站政民互动栏目进行研究,基于公众参与视角,分析地方政府政民互动现状,发现领导信箱、在线访谈、民意征集和网上调查等方面存在问题,提出优化领导信箱运行、完善在线访谈机制、公开民意征集结果、科学设置网上调查等对策,提升政民互动效果。

**关键词:**公众参与;政府网站;政民互动

中图分类号: D630

文献标识码: A

文章编号: 1671-931X (2017) 03-0018-04

18

武汉职业技术学院学报二〇一七年第十六卷第三期(总第八十九期)

## 一、安徽省政府网站政民互动现状

### (一)政民互动平台建设情况

#### 1.安徽省地级市政府政民互动栏目情况

通过对安徽省 16 个地级市的政府门户网站政民互动栏目的研究(见表 1),发现安徽省 16 个地级市的政府网站基本都设有领导信箱、在线访谈、民意征集、网上调查等栏目。领导信箱栏目主要是通过公众写信给各类政府部门领导,领导回信解答的方式,用以满足公众向各类政府部门领导咨询问题、反映意见、投诉不满等需求,这是公众与政府领导最直接的沟通方式。在线访谈栏目主要是政府与公众围绕特定主题,实时交流,这是双方的一次线上的“面对面接触”,这类互动形式可以发挥问题反馈的即时性,基本可以达到即问即答,快速便捷。民意征集、网上调查栏目通过公众参与政府的问卷设计,倾听群众意见,了解民众想法,旨在促进民主决策。

此外,各地市还开设了特色服务,如:六安市开设百姓畅言栏目;芜湖市、合肥市整合市“12345”市

长热线电话系统、政民直通车网络问政系统和政府门户网站市长信箱系统资源,建立合肥市“12345 政府服务直通车”。“12345 政府服务直通车”为政民互动提供了多样化的渠道,在该平台上,公众可以共享相关资源,与政府进行各种交流,提出相关建议和意见。

#### 2.政民互动渠道建设

通过表 2 可知,安徽省 93.75%的地级市政府网站已开通领导信箱栏目,87.5%开通政务信箱栏目,100%具有在线访谈功能,100%开通民意征集栏目。62.5%开通在线调查栏目,马鞍山市、蚌埠市、宿州市、芜湖市、池州市、铜陵市政府网站政民互动版块没有在线调查栏目。62.5%开通政务微博,亳州市、黄山市、阜阳市、六安市、滁州市、铜陵市政府网站政民互动版块未开设政务微博栏目。56.25%开通政务微信,亳州市、黄山市、阜阳市、六安市、宿州市、滁州市、芜湖市政府网站政民互动版块没有政务微信栏目。

#### 3.在线访谈栏目建设

通过表 3 可知,安徽省 16 个地级市网站在线访

收稿日期:2017-03-04

作者简介:陈晨(1992-),女,安徽安庆人,安徽大学硕士研究生,研究方向:公共政策。

表 1 安徽省地级市政府政民互动栏目设置情况一览表

政府	平台名称	平台服务栏目
合肥	互动交流	在线访谈、往期回顾、受理情况统计、网上调查、市民问答、民意征集、政务微博、政务微信、回复查询、信访告知
亳州	互动交流	市民论坛、市长热线、行风热线、市长信箱、在线访谈、政务沟通、民意征集、网上信访、在线调查
马鞍山	互动交流	市长信箱、市长热线、咨询投诉、在线访谈、媒体监督、意见征集、政务微博、微信问政
黄山	公众参与	市民连线平台、在线咨询、黄山论坛、意见征集、书记信箱、市长信箱、监督投诉、在线访谈、网上调查、网上评议
蚌埠	公众参与	在线访谈、政民直通车、热线集锦、民意征集、网上调查、访谈公告、访谈精彩图片、政府服务热线
六安	互动回应	百姓畅言、部门信箱、满意度评议、在线访谈、在线调查、意见征集
淮北	政民互动	市长信箱、办理制度、我要写信、信件查询、使用帮助、回复满意度、在线访谈、民意征集、在线调查、行政复议、淮北仲裁、微博发布、市长热线、微博发布厅、微信发布厅
宿州	政民互动	政民连线、市民论坛、市长信箱、政务微博、在线访谈、调查征集、政务微博
阜阳	政民互动	市长信箱、民意征集、在线访谈、百姓热线、网上调查、阜阳微博
淮南	政民互动	市民心声、在线访谈、市长信箱、部门信箱、在线咨询、在线投诉、意见征集、网上调查、政务微博
滁州	政民互动	在线访谈、回复选登、市长热线、调查征集、市长信箱、部门信箱、书记信箱
芜湖	政民互动	政务微博、市长信箱、部门信箱、市民心声、在线访谈、问政芜湖、民意征集、政府直通车、政务微博
安庆	政民互动	办理流程、办理制度、月(年)度通报、在线访谈、民意征集、网上调查、市长信箱、市民心声、问政单位、微信微博、写信须知、官方微博、微信公众号
池州	政民互动	市长信箱、县区信箱、部门信箱、在线访谈、访谈预告、访谈计划、民意征集、在线调查、政务微博、政务微信
铜陵	我要问政	投诉建议、领导信箱、调查征集、市民论坛、行风热线反馈、在线访谈、通知公告、政务微信
宣城	政民互动	问政部门、市长信箱、县(区)长信箱、效能投诉、在线调查、民意征集、网络发言人、办理制度、办理通报、宣城微博、我要问政、在线访谈、满意度排行、政务微信、政务微博

表 2 安徽省地级市政府政民互动渠道统计表

政民互动渠道		领导信箱	在线访谈	在线调查	民意征集
市级政府(16个)	开设数量(个)	15	16	10	16
	所占百分比	93.75%	100%	62.50%	100%

表 3 安徽省地级政府网站在线访谈栏目访谈主题数量(单位:个)

政府网站	2016 年	2015 年	增加量
合肥市	5	11	-6
亳州市	8	9	-1
马鞍山市	10	11	1
黄山市	62	68	-6
蚌埠市	6	8	-2
六安市	12	7	5
淮北市	20	15	5
宿州市	248	58	190
阜阳市	17	15	2
淮南市	10	21	-11
滁州市	19	16	3
芜湖市	8	13	-5
安庆市	7	6	1
池州市	19	11	8
铜陵市	19	无记录	/
宣城市	11	18	-7

谈栏目所占百分比是 100%，访谈主题数量方面看，马鞍山市、六安市、淮北市、宿州市、阜阳市、滁州市、安庆市、池州市这 8 个市相较于 2015 年，2016 年都

有相应的增加，其中表现突出的是宿州市，从 2015 年的 58 个在线访谈主题数量增加到 2016 年的 248 个。

(二)政民互动模式

1.政民互动的主体

如图 1 所示，政民互动有两个主体：一个是政府

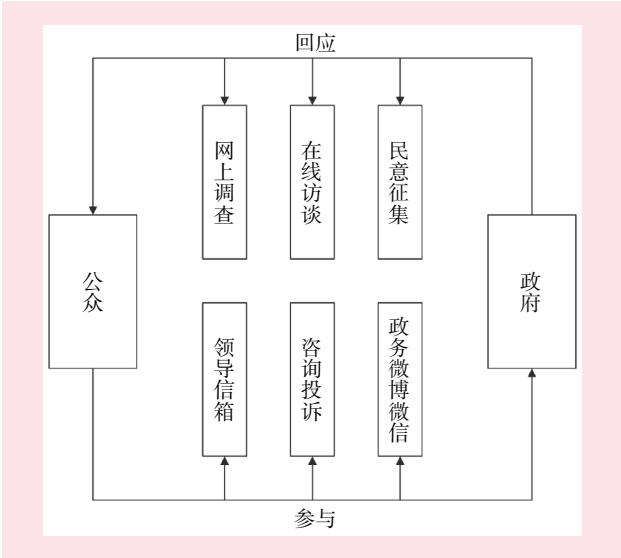


图 1 政民互动模式

陈晨：公众参与视角下安徽省政府网站政民互动栏目研究

部门,具体包括负责运营政务互动、处理通过政务互动反映问题的政府部门。另一个是公众,具体包括参与政民互动的公众。政民互动过程中,政府网站充当了连接政府与公众的桥梁与纽带,一方面政务互动栏目作为政府面向社会进行信息公开、联系群众的平台,另一方面政务互动栏目是公共舆论的集散地,是公民、媒体意见的集散地。

## 2.政民互动的方式

政府与公众的互动是双向流动的,公众可以通过领导信箱、咨询投诉、政务微博微信三种方式参与政务活动,表达公众心声、上传诉求,向政府部门提出意见、建言献策并且能够行使法律所赋予的监督权,对政府官员的行为实施监督。

政府可以通过网上调查、在线访谈、民意征集等方式与公众进行互动交流,征求民意,回应公众所需,让公众更大程度参政议政,不断的改进政府部门的工作作风和办事效率,极大地推进了政府机构改革和政府职能的转变。

## 二、安徽省政府网站政民互动的问题

总体来说,安徽省地级市政府网站政民互动栏目建设状况良好,但还存在一些问题,具体表现在以下几个方面:

### (一)领导信箱方面的问题

首先,从政府的答复速度上来看,政府对信件答复的周期依然偏长,答复的具体时间网页上没有具体提示。据调查,安徽省十六个地级市答复时间大于等于100天的比例为20.99%。民众对于及时沟通的要求已经很高,但安徽省地市级政府网站的政民互动效率还是有待于提高的。如淮北市对信件答复时间最长的是51天,虽然每日会有相关人员对公众诉求进行汇总整理,但是网站上没有提示政府答复公众的具体日期,导致公众只能不断地到网站刷新页面,查看政府是否回应。

其次,从信箱的内容上来看,安徽省大多网站都只对公众来信进行选登,一些网站只公布一些感谢信,没有多少实质性的内容,答复内容比较官方化,不够详实。

最后,安徽多数网站民众进入领导信箱点击“我要写信”时,网站会提示注册登录,有不少人在看到注册界面后会放弃后续步骤,导致民众忐忑和逆反心理。

### (二)在线访谈方面的问题

首先,从在线访谈形式上看,缺少民众的参与,没有充分发挥民众的作用。黄山市政府门户网站在线访谈专栏采用的是视频直播的方式,访谈嘉宾人数一般是2个人左右,采用主持人提问嘉宾回答的形式,但是直播现场没有邀请普通市民参与,更没有市民现场问答环节。

其次,从在线访谈数量上看,合肥市、亳州市、黄山市、蚌埠市、淮南市、芜湖市、宣城市政府互动在线访谈这一块相较于2015年、2016年都有不同程度的数量减少。铜陵市在线访谈记录一共只有5页19个,都是2016年的,其他年份的记录都没有。

最后,从在线访谈的网页设置上看,黄山市和宣城市在线访谈记录查找项没有跳转页码,导致查找不便。六安市在线访谈记录共有47页,但从第8页之后网页打不开。宿州市政府门户网站在线访谈专栏采用图片与文字结合的方式,但是图片量少,只有一张图片,文字叙述简单,只是简单描述了在线访谈现场情况,无法得知详细内容。除此之外,访谈主题受限。一般的访谈类互动都是围绕某一主题展开,参与访谈的人员不是政府人员就是某一领域的专家,很少有公众参与进来,因此访谈内容受主题和专家的限制而无法覆盖到更多公众关心的其他范围。

### (三)民意征集方面的问题

民意收集栏目是倾听群众心声、调动人民积极性的重要途径,是民众参政议政的重要渠道。首先,民意征集方面最大的垢病在于有征集渠道却无法查看留言内容,亳州市、芜湖市、阜阳市、池州市政府门户网站都开设了民意征集的渠道,但点击“查看留言”标识后,出现空白网页。

其次,个别门户网站只有征集公告,没有开设征集民意渠道。宿州市政府门户网站民意征集专栏,只有民意征集公告,无民意征集渠道。池州市政府门户网站和宣城市政府门户网站民意征集专栏都开设了征集民意的渠道,但是没有相关部门给予意见反馈。

最后,从民意征集结果公开度上来看,缺乏对民意征集内容的公开。安庆市政府网站没有征集状态结果查询。

### (四)网上调查方面的问题

从表4可知,从数量上看,2016年,大部分地

表4 网上调查统计表

网上调查数量(单位:个)		
	2016年	2015年
合肥市	44	35
亳州市	6	7
黄山市	8	9
蚌埠市	8	9
淮北市	3	4
阜阳市	17	15
淮南市	9	4
池州市	5	无记录
铜陵市	6	6
宣城市	7	11



级市网上调查的数量很少,其中,最少的是淮北市只有3个。其次,从调查主题上来看,部分城市调查主题单一,如阜阳市、淮南市都是以市政府网站“在线访谈”为主题。在页面设置上,有些调查已经过期,但页面上却没有标注出来,导致有些人做完题目提交时才发现题目已过期,造成人力、时间的浪费,其中最为典型的是合肥市。在问卷设计上,亳州市问卷设计45道题,篇幅过长,降低民众填写问卷的积极性。在调查结果的公开上,铜陵市、淮北市等无法看到投票人数和调查结果。在调查时间期限上,部分城市调查时间过短,如阜阳市2016年的网上调查,投票时间最多3天,最少的仅有1天。

### 三、公众参与视角下安徽省政府网站政民互动发展的对策

#### (一)优化领导信箱运行,方便公众使用

首先,在信息处理、信件回复等方面应规定政府的回复时间期限,加快对来信的答复速度,注重时效性。可以在网页上设置预期回复日期,使公众了解具体答复日期,节约公众不停刷新网页的时间,安抚公众等待回复的焦虑情绪,提升互动效率。

其次,网站应登出一些有实质性内容的来信,政府答复的内容应该具体,可以成立专业的政民互动平台管理团队,根据回复标准进行规范操作,形式应该活泼,去官方化,具有可操作性。

最后,应优化从注册登录到写信的相关细节。一方面,网站设计人员可以对目标人群进行详尽分析,找到目标人群的真实需求,进行有梯度地注册步骤,减弱民众写信的门槛。另一方面,政府应该给出实名注册的好处,让民众感受到这个页面是可靠的、值得信赖的、并且值得花时间完成完整的个人信息录入,安抚民众忐忑和逆反心里。同时,要完善网站写信设计,可以一次性完成多次“问和答”,如果要继续发问,不需要重新写信。

#### (二)完善在线访谈机制,构建公众参与反馈渠道

首先,公众应该牢固树立参与的意识,使其认识到参与政府治理是自己应然享有的权力和义务,公众既享有对在线访谈栏目提出建议或意见,也有义务和政府一起完善相关机制,保持互动过程中的和谐,提高参与效果。

其次,要完善在线访谈的网页设计,应该设置在线访谈记录查找项的跳转页码,方便公众查找相关信息。

最后,政府应该重视公众满意度、对访谈主题的接受度、对交流效果的满意度等情况。同时,还应该注意分析公众的需求,在线访谈主题要尽可能贴近

公众生活和公众关注的热点,提高公众参与程度,提升互动效果。

#### (三)公开民意征集结果,增强公众知情权

首先,应该解决民意征集方面最大的垢病,开放查看留言内容,公开民意征集结果,让公众享受知情权,共享信息资源,从而更好地监督政府工作。

其次,政府必须端正对民意征集的态度和认识,重视网络民意的决策参考价值,对于个别只有征集公告没有征集民意渠道的网站,建议开设征集民意渠道,主动倾听网络民意,并将其作为公共政策的出发点和归宿点,提高政府决策的可操作性。

最后,要充分利用好图表、视频、音频等各种手段,通过微直播、微访谈等各种形式,及时发布相关政务信息,提高政务信息的权威性、可读性、可视性。

#### (四)科学设置网上调查,践行服务公众的意识

首先,应该增加网上数量,丰富调查主题,对于已经过期的网上调查,需要在页面上标注出来,以免公众点击进去做问卷,提交的时候才发现问卷已经过期,要尽量节省公众的时间,做到人性化设计。

其次,在问卷设计上,政府应成立自己的民意征集中心,建立调研工作小组,避免问卷篇幅过长,提高民众填写问卷的积极性,使调查问卷的设计、调查问卷的发布、调查数据的分析、调查结果等更加理性化、科学化。

最后,在调查结果的公开上,要公布投票人数和调查结果,维护公众主体地位,为公众提供一目了然的服务。在调查时间期限上,要合理安排时间,避免时间过长或过短。

#### 参考文献:

- [1] 黄韦嘉. 公众参与视阈下的我国省级政府网站政民互动研究[J]. 经营管理者, 2015, (1): 312.
- [2] 谢宇, 王锐兰. 政府网站政民互动的模式、结果与不足[J]. 党政干部论坛, 2016, (9): 31.
- [3] 张哲. 政民互动平台中公民参与的行为逻辑研究[D]. 兰州: 兰州大学, 2016: 41.
- [4] 杨欣. 新媒体环境下“网络问政”发展状况及应对策略研究——以地级市政府门户网站“政民互动”频道抽样调查为例[J]. 西藏民族大学学报(哲学社会科学版), 2014, (3).
- [5] 杜伟泉. 政务微博与政民互动研究[J]. 井冈山大学学报, 2106, (7).

[责任编辑: 张 磊]

(下转第40页)

（上接第 21 页）

## The Study on the Interactive Columns of Political Commons in Anhui Provincial Government Website under the View of the Public Participation

CHEN Chen

(School of Management, Anhui University, Hefei 230601, China)

**Abstract:** The interactive section of the government provides a new and smoother communication platform for the interaction between the government and the public. Through the study of the interactive columns of 16 prefectural municipal government websites in Anhui Province, the author analyzes the status quo of the interaction between local government and politicians, and finds out the problems such as leadership mailbox, online interview, public opinion collection and online investigation. Then put forward to optimize the operation, improve the leading mail online interview mechanism, public opinion collection results, set the online survey scientifically and other measures to enhance the political interaction effect.

**Key words:** public participation; government website; political interaction

（上接第 30 页）

## A Comparative Study on the Models of Sustainable Development of Medical Insurance Funds in Different Countries: A Case Study of Germany, USA and the United Kingdom

GAO Yin-li

(School of Public Administration, Zhongnan University of Economics and Law, Wuhan430073, China)

**Abstract:** The medical insurance system in developed countries started early, developed for a long time and the system was relatively sound. Various reform measures were taken to cope with the continuous growth of medical expenses in order to maintain the sustainable development of medical insurance fund. Since the establishment of medical insurance system in China, although a series of progress has been made, the continued rise in medical expenses remains to be resolved. This paper mainly introduces the characteristics of different medical insurance modes in Germany, the United States and the United Kingdom, and analyzes the experience of reform, hoping to provide reference for the effective control of medical expenses and the sustainable development of medical insurance fund.

**Key words:** developed countries; medical insurance model; sustainable development