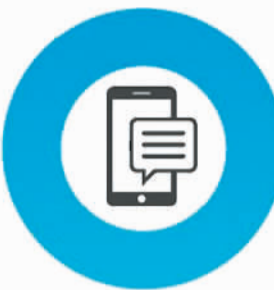


中国治理中的互联网思维

潘旭涛 李 灏



创新思维： 治理手段全方位升级

2月3日是春节后的第一个工作日，广东省广州市南华中路一宝岗大道路口，虽然车流量很大，拥堵情况却并不严重。

从2016年起，广州以海珠、天河为实验区，建立了“互联网+信号灯”控制优化实验研究平台。交警部门表示，该平台基于道路交通出行大数据，主动监测路口失衡、出口溢出等运行异常情况。

数据显示，经过一段时间的优化，南华中路一宝岗大道9时—13时和15时—20时的平均拥堵指数分别下降了25.75%和11.83%。

创新思维是互联网的核心思维之一，借助互联网进行创新，成为了中国治理最重要的趋势之一。

在中央层面，国务院客户端的诞生是标志性的举动。2016年2月，国务院客户端上线，发布重大政策并与网民互动；今年1月20日，国务院客户端2.0版上线。据统计，国务院客户端上线10个月以来，累计下载量超过2000万，在苹果应用商店免费APP产品中多次单日下载量排名第一。

在地方层面，越来越多的地方政府开始开发各种“特色产品”，将互联网创新融入政务之中。浙江省宁波市政府上线了“e乡”APP，实现流动人口集约化管理，完善服务提供，打通流动人口市民化通道；广东省佛山市成立诚信数据集成中心，为城市和中小企业信用平台建设提供专业支持……

政府借助互联网进行治理手段与方式创新，给民众带来了实实在在的便利。

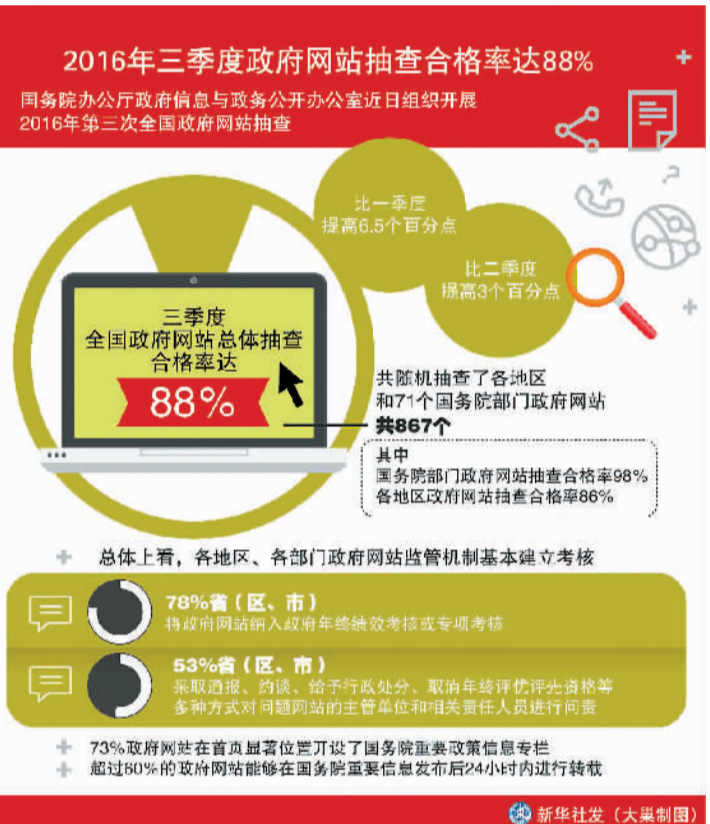
2月7日下午，四川省成都市政务服务中心5楼网上自助服务区，某科技公司负责人刘前阳正坐在电脑前，手指飞舞。只见他通过互联网访问“成都全程网上审批服务系统”，正在进行技术合同认定登记。

不到10分钟，刘前阳便顺利地填写完毕所有材料，在核对无误后，他选择点击“递交材料”按钮。屏幕上

随即弹出相关提示告知：递交成功，系统正在处理。仅仅过了3个工作日，他便收到了回复，技术合同认定登记已经完成。

“过去办这事，需要跑科技局窗口，跑路排队不说，还要加上18个工作日的漫长等待。而现在这一切都可以通过网络办理，方便又省事，3天就搞定，效率是过去的6倍。”在体验到网络带来的便捷后，刘前阳高兴地评价说，“全程网上审批办件就是快人一步。”

“基于互联网思维的应用服务成为惠及民生的创新举措，在提高政府办事效率、降低行政成本的同时，有利于构建面向公众的一体化在线公共服务体系，提升政府办事的服务质量和服务水平。”卢卫评价说。

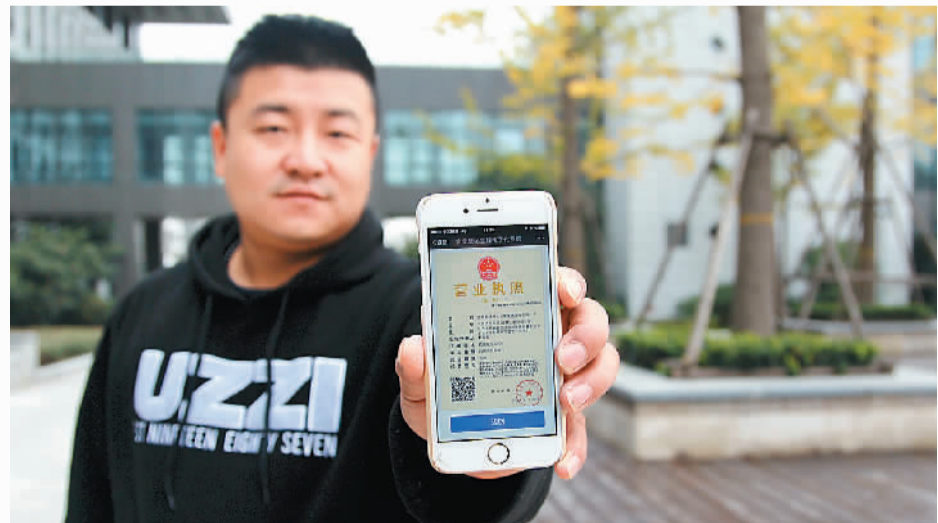


用户思维： 民生平台成各地“标配”

党的十八大以来的一系列以人为本的重要论述和实践，充分契合了互联网时代的核心思想——用户思维。

国家行政学院电子政务研究中心副教授翟云认为，“互联网+”政府治理的思维模式强调以人为本、权利平等和公平正义。

在山东省泰安市华新社区活动中心一间房屋内，6名70岁以上的老太围桌而坐，一



去年十一月，陕西颁发全国首张微信版营业执照。姜峰摄

边唠着家常，一边做着编织。

李玉花是其中一员，她有一个保持了多年的爱好：珠编。但她从没想过它还能给她带来经济上的补贴。

通过在“泰山幸福e家园”网站上展示，李玉花的珠编作品被浙江义乌专营小商品的老板相中，并签订了长期供货合同。

据泰安市网信办相关负责人介绍，居民可以通过“泰山幸福e家园”进行法律咨询，缴纳暖气费、电费等各项费用，并参加、观看各类网络文化活动。目前，泰安市3496个行政村、157个城市社区都建设了“泰山幸福e家园”网站。

近年来，类似的民生平台几乎成为各地的“标配”。遇事不知道找哪个部门怎么办？在上海，市民可以下载“市民云”APP，这个一站式城市公共服务平台覆盖了包括公共事

分配制度改革走向深入，“健康中国”展开蓝图……一项项顶层设计提纲挈领，以人为本；积分入户、随迁子女“异地高考”、居民异地办理身份证件……一件件民生实事落地生根，温暖人心。

北京大学政府管理学院教授燕继荣向本报表示，政府在管理服务转型的过程中，不仅从国家层面抓好医疗、养老、就业、教育等民众关切的重大民生问题，更着眼细节，积极配合、落实政策，扎实推进为民办好事。



2月3日，春节后的第一个工作日，广东省广州市的一些路段虽然车流量大，但并不拥堵，这得益于“互联网+信号灯”的控制平台。

2月10日、11日，北京60个市级行政机关和16个区政府进行述职，首次使用了网络直播的形式。

互联网思维不断发散，带来各方面的创新，升级着中国治理的手段与方式。

2016年10月9日，习近平总书记在中央政治局第三十六次集体学习时指出，要强化互联网思维，利用互联网扁平化、交互式、快捷性优势，推进政府决策科学化、社会治理精准化、公共服务高效化，用信息化手段更好感知社会态势、畅通沟通渠道、辅助决策施政。

“互联网思维不仅仅局限在企业中，政府机构也在积极拥抱互联网，互联网思维影响着中国社会治理模式。”中国互联网协会秘书长卢卫在接受本报采访时表示。



参与思维： 构建公众参政新渠道

2月10日、11日，北京市60个市级行政机关和16个区政府述职，社会各界代表220余人现场听取述职并打分评价。与以往不同的是，今年的会议通过“首都之窗”、“北京发布”微博等进行网络直播。

“互联网构建了社会公众参与政府治理的机制，重塑了公众参与的主体地位。充分的公共利益诉求表达，是政府决策的重要基础。政府要为公众提供表达民意、沟通协商、合作共治的网络渠道和平台，对社会公众及时、准确地回应，满足公民网络参政、议政、督政的利益诉求。”翟云说。

在互联网时代，从产品的研发、设计到营销，每一个环节都有用户参与。如今，这种互联网的参与思维，正在政府治理中获得越来越多的体现。

让民众参与的基础是信息公开。

2015年8月，国务院印发的《促进大数据发展行动纲要》明确了信息公开的步骤：2017年底前，形成跨部门数据资源共享共用格局；2018年，中央政府层面实现数据统一共享交换平台的全覆盖；2020年底前，逐步实现信用、交通、医疗、就业、社保企业登记监管等民生保障服务相关领域的政府数据向社会开放……

2016年11月，国务院办公厅印发《〈关于全面推进政务公开工作的意见〉实施细则》，对全面推进政务公开工作作出具体部署。《细则》提出，涉及重大公共利益和公众权益的重要决策，除依法应当保密的外，须通过征求意见、听证座谈、咨询协商、列席会议等方式扩大公众参与。探索公众参与新模式，不断拓展政府网站的民意征集、网民留言办理等互动功能，积极利用新媒体搭建公众参与新平台。

“政务公开和民众参与两者相辅相成，一方面，政务公开和倾听民意都让政府决策更接地气，拉近了政府和人民的距离；另一方面，民众参与政策、法律的制定，也使得这些政策和法律能够更好地为人们所理解和接受，减少执行过程中的阻力。”燕继

荣说。

从中央到地方，各级政府都纷纷通过网站、微博、微信、APP等多种形式推进政务公开。自从2016年12月20日上线以来，截至2月6日，2017年“我向总理说句话”活动共收到网民留言超过183460条，短短2个月，就超过了去年活动的总量。

民众参与热情高，很重要的原因是，他们的诉求能够得到回应。

1月中旬，成都市民陈先生在乘坐地铁时，车厢内的一条广告让他不堪其扰。回家后，他以“广告内容低俗没有内涵、对广大乘客造成噪声污染”为由，向成都市网络理政平台进行了投诉。

除了陈先生，当时还有多位市民希望撤掉这则广告。市民的诉求很快引起市政府领导的高度重视。1月18日，市政府领导作出批示，要求相关部门“立即整改，今后要举一反三，管好车内环境”，广告很快被停播。

“互联网是反映民意、引导舆论的重要平台，用好这个平台可以推动政府打造以开放、共享、互动为特征的治理新模式。”卢卫表示。



“互联网+政务服务”。尹志焯作（人民视觉）

以「互联网+」 推进社会治理现代化

在河北省廊坊市广阳区，居民通过“智慧社区”便民服务平台办理政务服务订购日用百货。

金江军

互联网深刻地改变了社会，也会深刻地改变人们的思维方式。在“互联网+”时代，推进国家治理体系和治理能力现代化必须树立“互联网+”思维，充分运用互联网来创新社会治理，全面推进平安中国建设，维护国家安全，确保人民安居乐业、社会安定有序。

通过“互联网+”改进社会治理方式。在“互联网+”时代，企业、社会组织和人民群众可以不受时间、地点、人员数量的限制，向政府部门表达各自的利益诉求。而社会管理部门可以通过互联网及时回应社会关切，调节利益关系，化解社会矛盾。通过互联网向社会公众普及法律知识，推动全民守法，促使社会公众懂得用法律武器捍卫自己的权益，让法治成为人民群众的信仰。通过互联网曝光各类违法犯罪行为，形成威慑力，规范社会行为。建立基于互联网的网格化、可视化社会管理平台，明确责任范围，提高社会管理效率。建立基于互联网的“一站式”基层综合服务平台，提高公共服务水平，降低行政成本，减轻基层公务员劳动强度。

通过“互联网+”激发社会组织活力。社会组织在社会治理中扮演重要的角色，当其遭遇信任危机时，需要及时通过互联网公开网民关注的信息、回应网民关切，重新获得网民的信任。需要及时地向社会公众及相关利益者公开资金来源及使用情况，提高社会组织运转的透明度。社会组织透明度越高，就越容易得到社会各界特别是相关利益者的支持，促进社会组织公平竞争，激发社会组织的活力。此外，还要充分发挥互联网在社

会动员、救援等方面的作用，通过互联网集聚正能量，应对灾害、事故等突发性事件。

通过“互联网+”创新社会矛盾预防化解体制机制。把互联网和群众路线相结合，借鉴新加坡设立民情联系组的成功经验，建立联系群众的互联网平台，形成“互联网+群众路线”模式，引导人民群众充分有序地表达诉求、反映问题，以便党政部门有针对性地调解、处理和化解社会矛盾，保障人民群众的合法权益。建立社会舆情监测系统，开展社会舆情大数据分析，做好重大决策社会稳定风险评估工作。进一步推动政府部门和检察机关通过互联网公开行政执法和司法信息，强化社会监督，及时纠正不作为、乱作为现象。推行网上信访，拓宽信访渠道，让网民及时表达诉求，反映问题。

通过“互联网+”健全完善公共安全体系。制定和实施“互联网+公共安全”行动计划，把“互联网+食品安全”“互联网+安全生产”“互联网+防灾减灾”“互联网+公安”“互联网+维稳”等纳入其中。

互联网对提高现实社会治理水平作用巨大，而互联网本身也需要进行治理。为此，需要进一步提升互联网治理水平。严厉打击各类涉网违法犯罪活动，保障网民的合法权益。做好网络舆论引导工作，弘扬正能量，让网络空间清朗起来。

（作者为中央党校政法教研部副研究员，邹雅婷摘编）

