网上中国

敲敲键盘促交流 动动手指见民意

网络问政 办事不用跑

刘 峣 刘 奇

“路上的井盖没了谁来管？”“出租车乱收费怎么办？”“三伏天公交车咋没空调？”……在网络问政平台上，群众的“小问题”成为各级领导干部的“必答题”。

随着网络问政渐成常态，很多百姓关注的身边事，只要点点手机、敲敲键盘，就可直接与相关部门沟通对话。求助有渠道、诉求有回应，随着网络问政成为社会管理的常态，其形式与作用也更丰富、更重要。

2018年4月，浙江省义乌市网上政务服务系统“义网通办”正式上线，市民办事真正实现“一次不用跑”。 龚献明摄（人民图片）

百姓省力

近日，在山东省召开的“担当作为、狠抓落实”工作动员大会上，网络问政成为该省提高群众获得感的重要举措。据悉，山东省今年将推行电视问政和网络问政，每周安排一名省直部门主要负责人，公开向社会和群众答疑。

网民来自老百姓，老百姓上了网，民意也就上了网。当网络舆论场成为至关重要的民意集散地，网络问政成为提升行政效率、更好联系群众和服务群众的方式。

随着互联网的普及，网上群众路线已然成为常态。最新数据显示，2019年1月，全国各地省市县三级党政“一把手”通过人民网《地方领导留言板》答复约2.2万项网民留言，同比增长47%；各地网民留言约3.1万项，同比增长56%。

与此同时，社交媒体的发展，让网络问政的形式越来越丰富。清华大学新闻与传播学院教授沈阳说：“过去，各级官员到网络直播间、论坛跟网民互动，通过网络收集网民意见。进入移动互联网时代，尤其是‘两微一端’发展起来之后，政府和民众信息交流的方式发生了新变化。”

北京市昌平区宣传部部长刘绍坚指出，要精准打通与群众沟通的“最后一公里”，搭建地方党委政府与群众沟通的平台，整合各类政务信息的发布，畅通网络问政渠道，及时收集整理本地群众在环境卫生、生态环保、教育医疗等方面的现实诉求，促进网民与党委政府互动交流。

民意畅通

专家指出，过去十几年，中国大力推进政务公开透明。网络问政作为政府和百姓之间的沟通桥梁，一方面可以帮助政府部门及时发现工作中的问题和不足，另一方面可以畅通百姓发表意见的渠道。

全国两会即将召开，日前，人民网“两会热点调查”再次上线。从2002年开始，人民网每年都会在全国两会召开前，通过在线调查请网友投票建言，仅2018年就吸引超过400万人次参与。随着关注度的逐年升温，两会调查已成为官方决策的重要参考和网络问政的新亮点。

“网络问政大幅提升了政府部门的办事效率，增加了政府工作的准确性。”沈阳指出，通过网络问政，政务工作的上传和下达实现了“去中介化”，加速信息的流转。政府部门可以收集更多、更细致的民意，直接传达信息。“网络问政以较低成本打通了政府与民众交流沟通的渠道。中间层的减少，有效提升了交流的效率，降低了成本。”沈阳说。

目前，中国已建成31个省级政务服务平台，重庆市、浙江省等多地政府相继推出“掌上办公”平台。在成都，2018年该市网络理政平台受理群众来电来信318万余件，诉求解决率达86.97%。

平台务实

尽管网络问政已成常态，但专家指出，在其发展过程中也要注意一些问题，不能因为走得太快而“迷了路”。

如今，“两微一端”等新的传播方式为网络问政提供了新平台，抢占阵地成为不少部门和机构的选择。沈阳建议，网络问政平台的建设不能铺张浪费，要避免重复建设。虽然平台的选择越来越多，但网络问政新媒体平台要求“精”而不能求“多”。政府部门要求真务实、精选平台，从民众的实际需求出发。

专家指出，近几年，网络问政已经成为民众生活中的“必需品”，但不能因此抛弃传统的问政和互动。既要重视“键对键”的方法和手段创新，也要重视面对面等“老办法、土办法”的传承和弘扬。

“政府要从事实层面、从根本上解决问题，网络问政只是政府与民众交流的一种方式，不能把希望全部寄托于网络问政。”国家行政学院教授竹立家表示，政府要提升自身为群众办事的效率，及时回应群众的呼声。要建立责任型、法制型、服务型政府。

海客游

冬游密歇根湖区

海外网 刘思悦

当我们开车行驶在美国密歇根州的公路上时，一场独特的旅行就已经开始。密歇根州的公路时而笔直、时而蜿蜒，视野很宽，来往车辆较少，行驶在其中让人尽享自由与奔放之感。眺望车窗外，两旁尽是金灿灿的麦田，每隔几分钟，便会有一座小房子远远地藏在麦穗后面，这种独特的田园式风景恐怕只能在密歇根州才能看到。

数小时后，汽车行驶到了湖区。如果不透过路边的芦苇使劲往里看，丝毫感觉不到密歇根湖就在眼前。停下车，我们缓缓走向湖边，如果用一个字形容此刻的感觉，那就是冷！冬天的密歇根湖和夏天的截然不同，如果说夏天的密歇根湖代表着阳光和沙滩，是清澈、活泼和明亮的，冬天的密歇根湖则代表着思索与冥想，是深沉、包容和稳重的。寒风吹过，当我们踩着柔软的沙粒，走到湖边，冷的感觉就完全被抛诸脑后了。尽管天气寒冷，湖面也没有结冰，湖水从内向外透出舒服的蓝色。远远望去，密歇根湖和大海几乎没有差别，一点儿都看不到边际。湖的尽头连接着天边，“湖天一色”恐怕描述的就是这样的景色。无论远近，伴随着微风，波浪一个接一个轻轻拍打着湖面，正如心中荡漾着的喜悦之情。

让人震撼的场景还不止这些，当我们行驶到麦基诺大桥附近，就被眼前的景色吸引了。这座用钢索制造的吊桥，连接着密歇根州下半岛麦基诺和上半岛圣伊尼亚斯，呈南北走向，正好将休伦湖和密歇根湖分割开来。远远望去，这2个巨大的湖泊被大桥分割成3种颜色——浅蓝色、深蓝色和褐色。深蓝的湖水与坚硬的钢桥交融在一起，再加上湖边神秘的古堡，仿佛一下子把人带入中世纪骑士生活的世界里。

欣赏完湖景，一定要了解密歇根湖附近的小镇——圣伊尼亚斯的风土人情。这座小镇位于密歇根州上半岛，虽然面积不大，却聚集着州内优秀的律师、医生和教育家，这些职业人士让这座小镇熠熠生辉。

走在街上，可以发现这座小镇的商业气氛不浓，街道上的商铺被涂成了各种各样的颜色，既甜美又温馨。走进这些商铺，能看到当地人在出售亲手制作的果酱、面包、巧克力和红酒。听着他们略带羞涩地介绍自家出产的商品，一股家的感觉油然而生。

互联网大咖秀

雅什利·乌拉尔：

跳槽挑战老东家

海外网 刁世峰

雅什利·乌拉尔是云计算网络设备供应商Arista Networks(阿里斯塔网络公司)的首席执行官。乌拉尔被誉为“云计算网络设备市场的梅耶尔”，曾在全球领先的网络解决方案供应商思科(Cisco)工作15年，并于2008年跳槽到阿里斯塔公司，带领其通过迅速扩张和独特的发展战略，逐渐成为思科的头号竞争对手。

乌拉尔在印度长大并接受教育，在旧金山州立大学获得电气工程学士学位，又在圣克拉拉大学获得工程管理硕士学位。1993年，乌拉尔开始在思科公司工作，负责交换机、数据中心等业务。她凭借自己出色的能力和良好的业绩一路晋升至高级副总裁，监督了思科20余宗并购业务，在业内有很高的知名度，福布斯杂志曾将她评为“网络行业中五大最具影响力的人物”之一。

2008年，乌拉尔跳槽到思科的竞争对手阿里斯塔公司担任首席执行官，引发巨大轰动。作为思科的主要竞争对手之一，阿里斯塔提供的产品和服务，相对来说更加灵活。在思科发展面临瓶颈之时，乌拉尔帮助这家小型创业公司快速成长，逐步成长为云计算领域的一支劲旅，并在2014年顺利完成上市。

面对实力强劲的竞争对手，思科打起十二分精神应对。阿里斯塔先后多次被思科以侵犯互联网专利之由起诉，但乌拉尔选择积极应对，让这些事件未对阿里斯塔产生太大的负面影响，反而让客户与投资者不减反增。自2014年完成上市以来，乌拉尔带领公司实现了股价的3倍增长。

思科与阿里斯塔关系确实微妙，后者在本世纪初的创业者多半有思科的背景。但在乌拉尔执掌帅印之前，从思科这座大山的阴影中走出来仍是艰难。乌拉尔对行业形势和发展眼光独到、善于捕捉机遇，常常直击例如校园网络市场等这类思科擅长的领域，争取做到更快、更好，正面与“老东家”对抗竞争，让阿里斯塔得以打开局面。但同时，乌拉尔又非常冷静，不至于在抓住一线机遇后热情过度，“希望并不是好的策略，执行才是。所以我们宁愿看后视镜，让自己知道我们做得有多好，而不是一味只关注眼前的那些希望。”

用户信息安全有了“守护伞”

本报记者 孙亚慧

近日，中央网信办、工业和信息化部、公安部、国家市场监管总局联合发布了《关于开展APP违法违规收集使用个人信息专项治理的公告》（以下简称《公告》），将在全国范围内组织开展APP（应用程序）违法违规收集使用个人信息专项治理行动。专家指出，调用多部门力量的专项行动，彰显出政府部门向APP手机客户端违法违规收集个人信息“亮剑”的决心。

响应呼声，个人信息有保障

对很多手机用户来说，APP早已成为生活中难以替代的一部分，衣食住行都可囊括其中，APP也在助力社会发展、服务民生等方面发挥了重要作用。对于APP来说，的确需要获取一些用户的基本数据才能正常运行，比如地图类APP需要开启位置权限、摄影类APP需要开启相机权限，但是除此之外，哪些信息不应被采集，需要有一条规范而明确的边界。

四部门此次发布的公告，明确了APP信息收集的边界在哪里，并建立起了严格的约束机制，相当于APP的“紧箍咒”，为用户的利益和安全保驾护航。中央网信办网络安全协调局副局长杨春艳表示，希望通过此次专项治理，对个人信息保护建立长效的监管机制，并持续加大个人信息保护力度。

《公告》要求，APP运营者收集使用个人信息时，不得收集与所提供服务无关的个人信息；“收集个人信息时要以通俗易懂、简单明了的方式展示个人信息收集使用规则，并经个人信息主体自主选择同意；不以默认、捆绑、停止安装使用等手段变相强迫用户授权，不得违反法律法规和与用户的约定收集使用个人信息。”这意味着，在此之前令不少用户无可奈何的“不多开权限不给用”等违规条款必须立刻整改，APP市场也会得到有效净化。

专业评估，涉及千款APP

在这次专项治理之中，全国信息安全标准化技术委员会、中国消费者协会、中国互联网协会、中国网络空间安全协会也被安排了一份重点工作：依据法律法规和国家相关标准，编制大众化应用基本业务功能及必要信息规范和APP违规收集使用个人信息治理评估要点。组织相关专业机构，对用户数量大、与民众生活密切相关的APP隐私政策和个人信息收集使用情况进行评估。今年年底前，此次专项治理将完成千款用户规模大、社会关注度高的APP评估工作。

与百姓生活息息相关、用户意见反映强烈的APP，是此次评估工作的重点，涵盖了地图导航、即时通讯、网络支付、网上购物等常用软件。据全国信息安全标准化技术委员会秘书长杨建军介绍，APP选取范围不限操作系统的类型、不限应用商店的平台、不限行业领域、也不限APP运营者的性质。

据了解，四组织将委托专业的测试评估机构，依据规范对APP进行评估，重点对APP超范围收集个人信息、过度索权、强制捆绑授权和违法违规使用个人信息等进行评估，对评估结果确认存在重大问题的，将报送相关部门，为相关部门依据《网络安全法》、《消费者权益保护法》等法律法规开展监管执法等提供参考。

手机APP普遍存在过度收集用户信息的问题。 尹志烨作（人民图片）

划下红线，用户使用更安心

这个时代，手机很可能比用户自己还要“了解”自己，保护用户隐私刻不容缓。这次的专项治理行动就划下了一条区分“可以”和“不可以”的红线，旨在帮助存在不足的APP完成改进，将严重违规的APP清理出市场，让用户使用起来更安心。

《公告》强调，要加强对违法违规收集使用个人信息行为的监管和处罚，“情节严重的，依法暂停相关业务、停业整顿、吊销相关业务许可证或者吊销营业执照。”红线之下，也是为了引导行业实现自律，这要求APP运营者将用户的利益摆在心头，维护消费者的合法权益。

与此同时，在互联网用户信息安全越来越引发广泛关注的今天，对APP进行个人信息安全认证具有重要意义。《公告》指出，“开展APP个人信息安全认证，鼓励APP运营者自愿通过APP个人信息安全认证，鼓励搜索引擎、应用商店等明确标识并优先推荐通过认证的APP。”

据介绍，建立APP个人信息安全认证制度，将按照APP运营商自愿申请的原则，由具备资质的认证机构依据相关国家标准对APP收集、存储、传输、处理、使用个人信息等活动进行评价，符合要求的产品将被颁发安全认证证书，准许其使用相关认证标识。此举也是为了促进APP运营者进一步提升个人信息安全保护意识和保护能力，使APP消费市场得到净化。