

政府信息公开不仅是要让社会公众能够获得政府信息,也要强调向公众提供方便快捷的信息获取方式,尽量减少公众在获取政府信息时的障碍,节省公众获取政府信息的时间,提高信息获取的效率。只有实现政府信息公共获取的便捷性,才能够真正确保政府信息公开服务的效率,从而更好地满足社会公众对政府信息的需求。当前,由于受诸多因素的影响,我国社会公众还未能拥有方便快捷的政府信息获取方式,不能迅速有效地获得自己所需要的政府信息。笔者认为,要逐步改善社会公众获取政府信息不便的现状,逐步实现政府信息公共获取的便捷性,主要可以从以下几个方面努力。

## 浅议改善我国政府信息公共获取便捷性的策略\*

■ 蒋冠

### 一、提高申请方式的效率

按照政府信息与社会公众之间发生关系的方式的不同,社会公众对政府信息的获取方式具体可以分为申请方式、查找方式与接收方式三类。申请方式是社会公众获取政府信息的一种重要方式。在实践中,要尽量提高申请方式的效率,使社会公众能够尽可能通过申请方式方便快捷地获得政府信息。

首先,政府机关应制作依申请公开的政府信息目录,详细告知社会公众能够依申请获得的政府信息内容、载体形式和生成时间等情况,从而减少社会公众在申请获取政府信息时的盲目性。例如英国政府就要求每个政府机构都应在其网站上设立信息资产登记目录(IAR),该目录包括英国政府所有的信息资源,尤其是未公布的信息,如数据库、旧文件、最新的电子版文件、统计数据、研究报告等。为了便于公众查询和获取政府信息,英国皇家文书局于1999年3月开通了专门inforoute网站(www.inforoute.hms0.gov.uk),用以向公众提供政府信息资产目录。任何人都可登陆该网站获知某个政府机构拥有哪些信息、该信息是否适用以及获取信息的方法。<sup>①</sup>

其次,要尽量减少对申请获取政府信息时的各种限制条件,在申请方式上,应不拘泥形式,可以灵活多样。在信息网络时代,电话、电子邮件、传真等方式也应得到法律认可,政府部门要接受各种形式的口头申请和书面申请。在申请数量上,只要是在可公开范围内的政府信息,对于社会公众一次性申请获取信息的数量,应不予限制。在申请费用上,应不考虑信息内容和信息使用目的,只收



取一定的成本费用,而且要在全国范围内统一信息公开的成本费收费项目、收费标准、收费管理规定以及减免信息公开成本费用的条件,控制各地政府机关的自由裁量权,为公众申请获取政府信息提供最大的便利。<sup>②</sup>在信息提供形式上,只有申请人知道所需信息的个人用途,不同的载体形式有时会给申请人带来不必要的麻烦,所以,政府机关应尊重申请人的选择,可以采用复制、现场阅览、邮寄、传真以及电话回答等多种形式提供信息。放宽这一系列限制条件,可以方便社会公众申请获取和进一步利用政府信息,提高使用信息的效率,防止政府机构工作人员根据个人偏好提供不同的服务方式,从而减少公众获取和利用政府信息时的麻烦。

第三,要明确政府机关在社会公众申请获取政府信息时的协助义务,为公众提供一定的引导服务。具体来说,政府机关应以生动和易于接受的形式对申请获取信息的具体程序与手续作详细说明,要耐心解答,细心服务,协助公众填写表格和办理手续,对于申请中出现的各种问题要及时通知当事人。例如日本政府在全国设立了51个信息公开综合服务所,用以向公众解释信息公开申请权制度,提供各机构信息公开窗口的地址,并帮助公众在线检索政府文件管理簿中所列的政府文件。<sup>③</sup>

最后,政府机关一方面应建立政府信息登记制度,对现有的信息进行科学的整理、分类,编制政府信息目录,从而确保政府机关工作人员在公众申请获取政府信息时,能及时地检索和找到该信息并提供给申请人。另一方面要开设专门的工作窗口和政府信息提供机构,成立信息审查委员会,安排和配备专门工作人员,负责受理社会公众的申请事宜,从而提高受理工作的效率,尽量缩短申请手续办理的时间,为公众在申请获取政府信息时提供最大的方便。

## 二、加强政府网站信息公开栏建设

《中华人民共和国政府信息公开条例》(以下简称《条例》)第十五条规定:“行政机关应当将主动公开的政府信息,通过政府公报、政府网站、新闻发布会以及报刊、广播、电视等便于公众知晓的方式公开。”应该说,信息公开的方式是非常丰富的,包括了至少六种基本方式。但这六种方式中除政府公报法定和强制性的载体外,其他五种方式则供政府选择。这就会给普通市民获得政府信息带来不便,毕竟政府公报的订阅和发行范围是非常有限的,特别是在需要查阅陈旧信息时,公民要找到政府公报并非容易之事。虽然《条例》还规定“政府应当在国家档案馆、公共图书馆设置政府信息查阅场所”,但对于城乡公众来讲,每次都到档案馆或公共图书馆去查阅政府信息,也有许多不便。<sup>④</sup>然而,利用政府网站公开政府信息,可以弥补其他公开方式的不足,给社会公众带来最大的便利。因此,应考虑把政府网站作为政府信息公开的强制载体,即政府应当主动公开的全部信息都必须及时在政府网站公开,且不得随意删除,随时向公众提供查阅。在此基础上,应加强政府网站上信息公开栏建设,使社会公众获取政府信息更加便利。在线服务是政府网站的核心内容,政府网站的发展目标就是将政府网站打造成为公众提供服务的平台。政府信息公开栏是政府网站的一个重要板块,要使社会公众能够更加便捷地从政府网站上获取政府信息,就必须坚持“以用户为中心”和“以人为本”的精神,以用户群体和用户需求为出发点,对用户对象进行细分,使用户能快速找到所需的信息和服务,提高网站的人性化程度,从而提高服务效率,降低服务成本。具体来说,可以从以下几个方面着手:

首先,要建立相对统一的栏目规范。“政府信息公开”专栏服务的主体是广大民众,如何让不熟悉政府工作的公众能够快速便捷地查询政府信息。这就要求各政府网站“政府信息公开”专栏采取相对统一的栏目名称设置规范和标准。公众只要学习和了解了这个统一的规范,就能方便地在各政府网站上查询所需信息。“政府信息公开”专栏应该在政府网站首页的显著位置显示,并提供部分重要信息或栏目的直接链接。政府信息公开专栏页面设计则应遵循通用页面设计规范,使公众能方便的进入相关栏目阅读信息。<sup>⑤</sup>

其次,政府门户网站信息公开栏应建立统一的政府信息搜索引擎。政府门户网站是众多政府部门网站的统一门户,为了便于公众查找政府信息,各政府门户网站信息公开栏应在所属子网站范围内建立统一的政府信息搜索引擎,从而为社会公众提供人性化的信息检索服务,更加方便快捷地获取到自己所需要的政府信息。

## 三、加强政府信息的整合

政府信息公开的内容不应局限于政府的职权、职责以及文件、档案等内容,还包括政府建立的各种数据库。现代社会,由于信息的分散性以及数量的庞大,普通人很难方便、迅速地获得所需的信息。服务型政府有义务利用信息技术手段把各种信息整合起来,以方便公众查询。例如美国从1994年开始可以从全国地理数据中心的网站中查询关于地理方面的资料。而科学技术政策办公室下属的环境和自然资源委员会将负责整合各部门的数据资料,连接各机构数据库,为公众提供更加方便的查询途径。<sup>⑥</sup>因此,有效地整合政府信息是为公众提供方便快捷的政府信息公开服务的前提与基础。当前,我国政府信息整合程度偏低,大量的政府信息处于分散无序状态,亟待整合。

首先,建立政府文献数据库。法律、法规、规章、公文、档案等政府文献是政府信息的重要组成部分,对于政府机关内部和社会公众都有着十分重要的利用价值。提供方便快捷的政府文献服务是政府的责任和义务,对引导公众行为、推动社会经济发展具有重要意义。政府文献数据库是提高政府信息质量和政府信息获取效率的重要手段和措施。当前,我国政府文献的公开和发布已经取得很大的进步,但是公开和发布的政府文献信息比较分散,统一性和完整性不够。这不但影响了政府部门决策形成过程的效率,也影响了企业、公众对已有政府信息的使用。因此,当前政府信息公开一个重要的工作就是要建设好法律、法规、规章、公文、档案、标准、专利、商标等政府文献数据库,以方便社会查询和利用政府信息。

其次,建设政府信息目录体系。要加快政府信息元数据体系的研究,结合政务分类表、主题词表实现对政府信息准确、有效的标引,建立科学完整的政府信息目录,从而方便社会公众对政府信息的查询和利用。例如为了促进政府信息的公开和使用,美国政府开展了分布式的政府信息定位服务(GILS)项目的建设,其基本目标是明确掌握联邦政府机构的所有公共信息资源、对这些资源进行描述并帮助公众获取这些资源、改善政府机构的电子档案管理水平。GILS有点类似于图书馆的卡片目录,是利用网络技术和统一的标准对政府信息资源进行定位和描述。美国政府出版局网站上专门开设了“政府信息定位服务”栏目,详细列出联邦各机构(国防部除外)的信息资源定位目录或定位目录链接地址。<sup>⑦</sup>

再次,创建政府信息公开集成服务渠道。政府部门众多,政府信息公开的渠道也多种多样,创建政府信息公开集成服务渠道,有利于提高社会公众查询和获取政府信息的效率。日本各政府机构都设立了文书阅览窗口和在

线信息公开窗口,为公众提供种类繁多的文书资料 and 在线信息,总务省还建立了整合各机构在线信息的电子政府综合窗口。澳大利亚于2003年10月推出了在线出版物登记服务网,它取代了原来的政府信息门户网(AusInfo),该网站提供一系列澳大利亚政府的相关出版物,公众可以通过查询或浏览政府机构的出版物信息表,或者点击现有的在线出版物资源链接来获取所需信息,该网站还将满足公众查询特殊出版物的需求。<sup>⑧</sup>

#### 四、开辟新的政府信息公开手段

政府信息公开的基本目标是使社会公众获得政府信息,政府信息公开的过程也是政府信息经由一定的媒介向社会传播的过程。因此,信息传媒的传播效率影响政府信息公开的实际效果。目前,随着我国信息化建设进程的加快,现代信息技术的日益普及,信息网络实现跨越式发展,这就为政府信息的传播创造了良好的条件。根据中国互联网络信息中心(CNNIC)调查结果,目前中国共有4亿手机用户,约有30%的居民拥有手机。<sup>⑨</sup>随着政府信息公开实践的不断深入,可以考虑充分利用先进的信息技术条件,开辟新的信息公开渠道与手段,为社会公众提供更加便捷的信息公开服务。通过声讯热线电话、手机短

(上接第14页)一方面,随着新情况新问题的不断出现,我们的规章制度是否依旧科学合理。再如,对于档案信息的提供利用,我们往往以我们熟悉、惯用的手段来提供服务,这些方式方法一定是我们用户乐于接受的吗?以用户为中心要求我们想用户所想,急用户所急,以用户为导向来开展工作。在开展每项工作之前,积极了解用户的需求,然后站在用户的位置,换位思考,以做出科学决策。

再次,全方位把握“服务”的内涵。在企业档案信息服务中,服务主要由两大部分构成,一是有形的服务产品,二是将服务产品与用户联系起来的无形的意识、态度等等,二者缺一不可,二者的完美结合才能构成完整的服务,这两部分直接决定着档案信息服务的技术质量和功能质量。对于服务产品,究竟什么样的服务产品才是用户满意的服务产品,这是我们档案信息服务工作者应该思考的一个重要问题。在网络环境下,在知识经济时代,“信息爆炸”使得很多信息用户产生了一种无所适从的恐惧。如果我们所提供的服务产品仍需要用户的甄别、选择、判断,无异于加重了用户的信息负担,违背了提供服务的初衷。所以,我们所提供的服务产品,应该是用户“即取即用”的,不需要做任何的额外功课,也就是说,针对用户,为其提供有效的、确有价值的信息,或者说是能够简单、快捷地应用到实际工作中,解决实际问题的信息。对于无形的意识、态度,我们应该意识到,没有用户,没有信息需

求,就没有我们的信息服务工作,从这个意义上讲,用户就是我们的“上帝”,正确的服务理念,周到、热情的服务态度,将为我们信息服务的开展提供不可替代的情感支持。

注释:

①③⑥⑦⑧信息产业部电子科技情报研究所. 国外信息资源开发利用政策与实践研究,2003-12.

②向佐群. 政府信息公开制度研究. 北京:知识产权出版社,2007:198.

④ [http://blogtianya.cn/blogger/post\\_show.asp?BlogID=595673&PostID=9762042](http://blogtianya.cn/blogger/post_show.asp?BlogID=595673&PostID=9762042),2008-01-10.

⑤孙松涛. 政府网站——政府信息公开的主渠道. 信息化建设. 2005(5):14~16.

⑨国务院信息化工作办公室. 中国信息化发展报告2006. 北京:电子工业出版社,2006,81.

⑩上海市:以社会需求为导向深化政府信息公开,中央政府门户网站,2008-04-02.

\*本文为天津师范大学博士基金项目“公共危机管理中信息沟通机制研究”(项目编号:52X09017)成果之一。  
作者单位:天津师范大学

求,就没有我们的信息服务工作,从这个意义上讲,用户就是我们的“上帝”,正确的服务理念,周到、热情的服务态度,将为我们信息服务的开展提供不可替代的情感支持。

注释:

①刘北林. 现代服务学概论. 中国物资出版社,2008年1月第一版:193.

②刘北林. 现代服务学概论. 中国物资出版社,2008年1月第一版:194.

③吴季松.《知识经济》. 北京科学技术出版社,1998年.

④徐拥军,陈玉萍. 从传统档案服务向知识服务过渡研究. 北京档案,2009年第4期.

参考文献:

1. 徐拥军. 企业档案知识管理模式——基于双向视角的研究. 中国档案出版社,2009年5月第一版.

2. 刘北林. 现代服务学概论. 中国物资出版社,2008年1月第一版.

3. <http://www.kmcenter.org/> 2009年7月23日访问.

\*本文为河北大学青年基金项目(XSK0701029)研究成果。  
作者单位:河北大学管理学院