

时光公众参与系统

Cicro 3e PPS (Public Participation System)

我国正处于社会转型期，公众的权利义务对等意识日渐提高，已不再仅仅满足于被动地接受关切自身利益的公共政策体系，而是强烈地要求向公共政策系统表达自己的意愿，具体过问公共政策的制定、执行和反馈过程，并通过各种方式维护自己的合法权益；另一方面，随着政府问责制的逐步推行，各级领导及公务人员也越来越希望能够第一时间接触到公众的具体诉求和广泛民意。

建立健全公众参与渠道，是提高公共政策质量和公众认同程度的重要途径。政府网站提供的公众参与功能具有较高的信息保真度，并以其受众面广、便捷高效、身份包容、过程公开、易于统计监督、不受时间和空间制约等特性，有效弥补了电话、面谈或上访等传统方式的不足，已成为普通公众参与公共事务管理的主要渠道。

公众参与已成为当前中国政府网站建设的一大热点，国内各级政府均已着手在自己的门户网站中不断增添不同的公众参与栏目，如领导信箱、投诉咨询、在线访谈等，部分参与栏目的功能已经比较成熟，但从整体上看，仍需继续从技术实现和制度保障两个方面下功夫，提升互动效果，增强政府与公众的信息交换能力，避免公众参与建设变成形象工程。

实现有效公众参与的关键是：公众对交互渠道多样性、便捷性和完善性，交互内容丰富性、时效性和有用性的认可。需要借助成熟公众参与系统的支持，通过多样化的渠道、规范化的模式、友好的操作界面和完备的后台管理，保障政府与公众之间无障碍的交流。也需要建立公众参与的处理反馈和绩效评估制度，提高各部门的主动回馈意识，明确责任主体和时限要求，并加强过程监督。

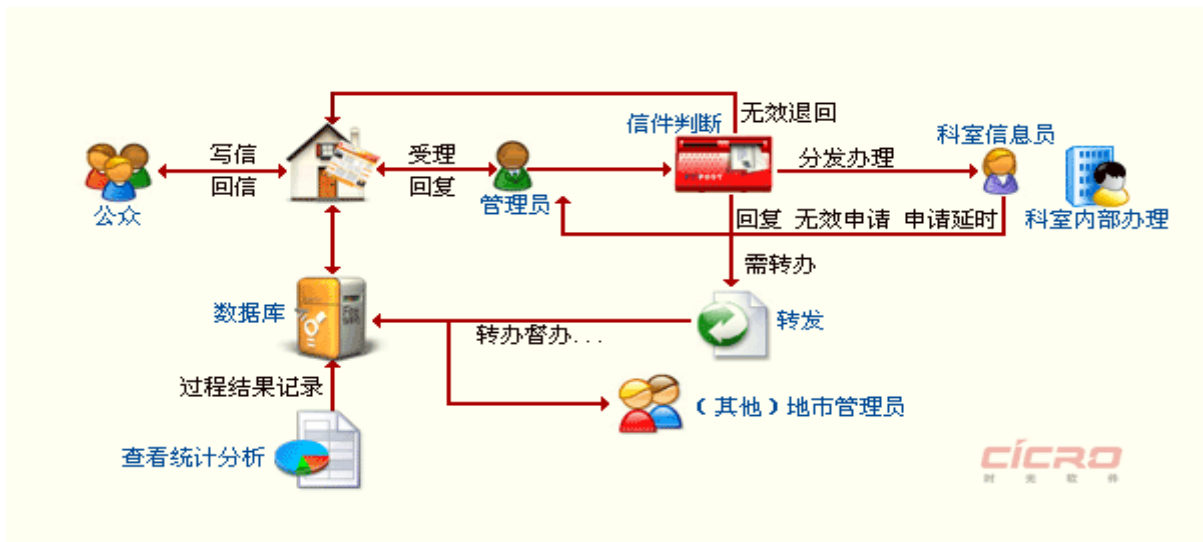
时光公众参与系统 Cicro 3e PPS (Public Participation System) 不断创新交互的形式与功能，以满足政府网站对参与渠道多样性的需求；采用有效的分发、转发、回馈和督办机制，保证信息投送的准确性和通畅性，促进相关职能部门对公众参与内容的及时处理与反馈，尽量避免信息的传递遗漏和政府的受而不理现象发生；利用有机整合的查询、统计、分析、汇编和报表功能，保障对交互内容的统一管理和综合利用；并通过友好的界面表现，引导用户直观便捷地使用，实现更具效率的公共参与。

Cicro 3e PPS 主要包括公众诉求、访谈直播和调查听证三个子系统，通过对各子系统多样表现形式的延展利用，可实现政府网站类别多样且相互协调的完整公众参与体系。

一、公众诉求系统

公众诉求系统旨在加强政府与公众之间信息交流渠道的建设。它是以政府门户网站为依托，以“领导信箱”“投诉咨询”等方式设立的公开信件统一监督管理与工作协调机制，规范公众诉求事项的办理工作，

提高应答效率和服务水平，切实为公众服务。



公众诉求系统流程图

基于公众诉求系统，经延展分类后，可以实现政府门户网站领导信箱、投诉、咨询、建议、意见、信访等多种互动业务活动，满足公众对参与渠道多样性的需求。

领导信箱

领导信箱是在政府门户网站上开设的一个专用信箱，用来收集公众提出的意见或建议。为广大公众提供了一个与政府领导直接沟通的平台。加强公众与政府领导的沟通交流；监督政府行为；改善政府与公众的关系；拉近政府与公众的距离。通过其有效的分发、转发、回馈和督办机制，加强政府与公众之间的信息沟通、缩短距离、增进交流，更好、更快的提出问题、解决问题，为公众服务。

投诉咨询

投诉咨询基于公众诉求系统架构设计，遵循“归口负责，权属管理”的原则，办理工作实行“集中受理、归口办理、集中公示、统一监管”的机制，实现公众诉求事项在线回复、转办、提醒、警示、督办等功能，并对办理结果进行统计分析、办理效率进行排名通报等综合管理服务。有效避免了信息的传递遗漏和政府受而不理现象的发生。

网上信访

网上信访可以帮助政府部门实现公众信访的在线受理。系统提供了信访者身份的确认、问题转发、督办、查询、核实、用户满意度调查的功能。大大降低了政府的交易成本，使信访工作更加便利、快捷。

二、访谈直播系统

在线访谈

“网上在线访谈”的形式是传统“领导接待日”的一种衍生。政府网站在线访谈栏目的开展，为信息时代的公众参与提供了更直接的机会，为政府和公众之间的交流提供的更加透明的渠道。可以使公众针对相关主题与嘉宾进行实时的沟通交流。并可将以往访谈资料发布为历史访谈供公众查看。使公众能够深入了解政府工作的职能、方式、方法，了解政府的新政策、新思路、新举措，充分行使其参政议政权利，对政府工作进行监督。

在线直播

在线直播是利用当今业已成熟的网络平台，通过图片、文字的形式将公众关心的重大会议实时、准确地发布给社会公众，伴以后期的视频、音频等形式全方位报道会议进行情况。保障公众的知情权政策的具体落实。

三、调查听证系统

网上听证

网上听证是在线直播系统的应用扩展，除具有在线直播系统的功能外，公众还可以通过网络参与到听证会的讨论中，提出自己的建议和意见。充分表达自己的意愿，维护自身的合法权益。在我国，伴随着政府网站的快速发展，在线听证的雏形已经出现，政府网站逐渐成为传统听证会的补充渠道。

民意征集：

通过民意征集系统，政府可以向社会公众征集意见和建议，了解公众需求。通过信息的管理、分类、归档、查询、统计等功能，及时、准确、全面地获取各种相关信息。使民众的意愿变得透明化、公开化、科学化，直接体现政府对公众的尊重，既能集中民意，了解民情，又能整合部门资源，及时解决问题；紧密联系政府的工作与职能，营造民主型和谐政府。

网上调查

网上调查可以帮助政府宣传政策，获取民众的理解和支持，掌握民众对政府行为的支持程度。并依托其自动统计和相关的分析功能，充分保证调查工作的客观性，广泛性，为政府下一步工作提供民意上的参考。

在线评论

网上评议是纪检监察工作适应时代发展需要的一种崭新模式，通过网上评议的开展政府工作可以与优化经济建设环境相结合，与转变政府职能、理顺关系结合，与为民办实事、纠正不正之风、规范政府行为相结合。拓宽了群众监督渠道，对于转变政府作风，规范政府行为起到了积极作用，通过系统提供的评论管理、审核、关键词过滤等功能，为更广泛、深入地了解公众的意愿提供了更加便捷、有效的渠道。有利

于促进政府职能向服务化、公开化转变。