

# WEB2.0 时代的政府治理：郑州市网络问政平台 ZZIC 案例研究

盛铎<sup>1</sup>, 王芳<sup>2</sup>, 孟旭<sup>3</sup>

(1.郑州市电子政务中心; 2. 南开大学商学院信息资源管理系; 3.郑州市政府媒体网络事项督办中心)

**摘要:** 本文通过对郑州市政府网络问政平台 ZZIC 的工作机制、技术架构与市民诉求进行深入分析, 揭示了 ZZIC 在深化电子政务“一站式”服务、舆情监测、关注民生民意方面所做的深度探索, 发现了其基于“一把手”工程和长效监督的成功机制, 指出基于 WEB2.0 的政府治理模式创新及其深远意义。ZZIC 的发展表明, 郑州市电子政务已经超越了单向信息发布阶段, 进入了深度互动的高级阶段, 对于我国电子政务的进一步发展具有重要的启发意义。

**关键词:** 政府网站; 网络舆情; 电子政务; 政府治理; ZZIC 郑州

**中图分类号:** F      **文献标识码:** A

## 1 引言

随着政府办公自动化技术的不断成熟, 电子政务建设的重心逐渐从技术转向政务, 从 OA 系统建设转向政府公共治理的完善, 政府网站在政府治理中所承载的重要作用日益凸现。政府网站是电子政府行使社会管理与公共服务的重要平台, 承载着传递与公共服务相关信息的重要职能。据“找政府”网 (<http://www.zhaozhengfu.cn/>) 统计, 截至 2011 年 4 月 25 日, 中国各级政府及组织机构网站数量已逾 8 万个, 达到 81725 个<sup>①</sup>, 表明近年来我国电子政务建设的力度。众多的政府网站一方面大大提升了我国各地、各级政府的公共管理能力, 另一方面, 也存在不少定位不清、功能模糊、价值不大的网站。同样的问题也不同程度地存在于西方发达国家。据英国中央新闻署 (COI) 报告披露, 2009 年至 2010 年, 英国政府在网站开发和运营方面花费了 9400 万英镑, 在网站工作人员方面花费了 3200 万英镑。COI 称, 政府建立英国贸易和投资网站花费了超过 400 万英镑, 平均每月却仅有 2.8 万名用户。根据这些数据, 每个浏览该网页的用户花费了政府 11.78 英镑。为此, 一些“面子工程”网站将被关闭<sup>②</sup>。这意味着, 随着电子政务的深化, 政府网站的功能定位与整合将成为一个重要趋势, 政府网站所能带来的社会价值将成为影响政府网站生存的关键因素。

从价值角度来看, 政府网站一方面降低政府治理的行政成本, 另一方面降低公众获取政府信息的成本, 并通过信息的组织整理为公民提供增值服务。以公民为中心的电子政务建设是世界各国电子政务建设的核心目标。目前, 关于电子政务价值的考察有多种形式, 如项目评价、绩效评估、网站评价等, 其中最常见的是绩效评价研究, 这些评价为促进电子政务与政府网站的建设完善发挥了十分重要的作用。但是, 由于此类评价一般设定统一的评价指标体系, 对大量的评价对象进行统计分析, 缺乏针对具体案例的深入细致的考察, 因而难以及时发现创新性的经验与知识。近年来在统一的绩效评价模式与顶层设计思想的引导下, 我国政府网站建设具有大致统一的风格, 但是其中也不乏一些在服务创新方面独具特色的网站。郑州市政府网站的网络问政平台 ZZIC 在市民参与社会管理方面做出了大胆创新, 对于促进我国电子民主进程具有深远意义, 是一个值得深度分析与挖掘的典型案列。本文拟对 ZZIC 进行深入分析, 探索政府网站在促进政府公共治理、社会服务以及民主进程方面发挥的作用及其方式和途径, 以期为我国电子政务与政府网站的建设提供可资借鉴的经验与启示。

## 2 郑州市网络问政体系与平台 ZZIC 的工作机制

郑州市委市政府网络发言人 ZZIC (<http://www.zzic.gov.cn>) 依托市电子政务中心于 2010 年 7 月正式开通。以“民有所呼、我有所应、网上听民意、网下解民忧、事事有回应、件件有回音”为宗旨，通过在政府网站和本地知名网络媒体开通“绿城快递”专栏，收集、受理和交办网民诉求和网络媒体报道事项。

2011 年 7 月，郑州市政府媒体网络事项督办中心 (ZZIC) 正式挂牌成立。新华社 2010 年 10 月 13 日报道了郑州 ZZIC 网络问政创新之举，认为郑州市政府媒体网络事项督办中心的成立，有效提升了社会管理的成效。2011 年 12 月 7 日，《人民日报》报道了郑州市委、市政府媒体网络事项督办中心 (ZZIC)，由“网络发言人”变身为“事项督办员”的过程，称“这一务实的转身标志着社会管理的又一次创新”，即从“网络问政”转变到“网络行政”。2010 年 12 月 25 日，在“大河网 2010 年度网友年会”上，ZZIC 荣获“金牌网友”。2011 年 12 月 25 日，ZZIC 被网友授予“最佳社会责任奖”。ZZIC 的工作机制可以总结如下：

(1) 充当市委市政府网络发言人。知情权是世界上许多国家由宪法规定的公民享有的基本权利，也是我国《政府信息公开条例》、英美等国《信息自由法》所保障的主要权利。公众知情是遏制谣言传播、维护社会稳定、提高公民对政府信任度的重要前提。目前我国政府网站全部设有“政务信息公开”栏目，主动公开《政府信息公开条例》所规定的各项事务。郑州 ZZIC 作为郑州市政府网站的一个重要栏目，在信息公开方面体现了具体性、适时性、动态性、完整性、互动性等特点。ZZIC 在重大突发事件中，反应迅速，及时通过网络公开信息，使广大市民了解情况。如在 2011 年“水管爆裂过程中”，ZZIC 多次滚动播报信息，使广大市民了解了停水区域和停水时间。在“彩虹桥发生隐患过程中”，ZZIC 及时发布信息，使市民了解情况，绕道行驶。在“抢购食盐风波中”，ZZIC 及时发布真实信息，稳定市民情绪。这些及时发布的信息在社会管理方面发挥了重要作用。

(2) 办理网络诉求事项。ZZIC 分别在市政府网站、大河网、中原网、商都网开设网民诉求窗口，及时收集和办理网民诉求事项。2010 年 7 月 17 日至今，共办理 24405，办结回复 23595，办结回复率 96.68%，日均办理近 50 项。

(3) 对事项办理进行评价和持续跟踪督办。ZZIC 办理了《网民反映问题办理情况周报》、《网民反映问题办理回复评价周报》、《网络督办事项反弹情况周报》、《媒体曝光事项跟踪督办周报》等 4 种周报，上报市委市政府主要领导和下发相关单位。ZZIC 还通过媒体网络对办理事项评优评差，评议结果与办理单位年终绩效考核挂钩等措施，促进办理单位工作效率和办结质量的提高。此外，还制定发布了《郑州市党政机关网上事项办理工作绩效考核办法》，规范网上事项办理工作考核机制。

(4) 同步建立网络事项办理和长效管理机制。在各县（市）区和市政府各职能部门都同步建立一套网络事项办理和长效管理机制，并确定相对固定人员，协作联动，形成全市网络问政工作网络化。对涉及本单位、本系统、本行业的网民诉求和媒体报道，不回避、不推诿，在事项办理、回复上，要求“第一时间”、“第一责任”。

(5) 倾听民意，利用民智，凝聚民心民力。本着从民意中发现民智，利用民智凝聚民力的理念，ZZIC 共组织专项活动近十次，如：收获和希望同在，ZZIC 诚挚邀您参加“十大实事”建言活动；请网民提供其身边存在的安全隐患等。还特别组织策划了“网眼看两会”活动，4 位代表本地各网站的知名网友旁听了 2011 年郑州市“两会”。通过网民参加“两会”，利用网言网语诠释“两会”，让广大网民更全面地了解政府民生工作进展情况及其未来发展设想。ZZIC 于 2011 年开始每一季度举行一次“市民座谈会”，市委市政府主要领导和网名代表面对面座谈，并已形成制度。2011 年 1 月 28 日，ZZIC 组织了首次“畅通郑州工程专题市民座谈会”；4 月 1 日组织了“优化经济社会发展环境”市民座谈会。这种座谈会进一步拓宽了民意渠道，促进更多的民众参与郑州市的经济建设和城市发展。

### 3 ZZIC 网络问政平台技术架构

#### 3.1 研发背景

ZZIC 成立之初，即面临着一个问题，每天面对大量的公众网上诉求信息、媒体报道信息、领导交办信息，要登记、分拣、交办到几十个委局和县区，通过传统的传真、电子邮件等方式，经常延误工作。如单位有没有收到不清楚，有没有按时办结和回复经常出错，每周、每月受理量、办结量、回复量、单位办理情况等数据统计不出来，对过去的办件查找困难，重复交办等。

为提高工作效率，减少工作中的差错，实现工作的电子化、流程化、网络化，2010 年 8 月，电子政务中心联合郑州信源信息技术有限公司研发了郑州市网络问政平台——“网上诉求政务服务体系”。系统实现了对公众网上诉求信息的采集与分析，对采集的事项信息进行登记、受理、交办、退办、回复、督办的全流程网络化，对办理事项的统计报表，对办理情况的监督考核。

#### 3.2 技术架构

系统依托于全市统一的电子政务外网，一是对互联网用户开放留言、查询、评议等，二是对于登记、交办、退办、督办等流程，统计报表等功能，只在电子政务外网内部开放权限。

平台的总体架构如下图所示：



该平台由网络媒体、信息采集平台、问政受理平台、问政监督平台、统计分析平台以及问政信息库等组成。其中：

网络媒体是信息来源，包括郑州主要媒体的论坛，比如：政府门户网站、大河网、中原

网、商都网、手机平台、郑州晚报、微博、ZZIC 论坛等。

信息采集平台是网络媒体与问政受理平台的桥梁。主要解决公众网上诉求和网络舆情的统一采集与过滤。

问政受理平台是公众网上诉求和网络舆情的登记、交办、回复、处理等业务处理平台。主要用于实现公众网上诉求的电子化办理过程。

问政监督平台是对公众诉求处理的全过程进行督办监察与绩效考核。

统计分析平台是对公众诉求进行分类统计、处理状态分类统计、各局委办处理绩效统计等的综合统计查询平台。

问政信息库是对公众诉求的原始登记信息、处理过程信息、公开回复信息、督办监察信息、绩效考核信息等集中分类存储，便于在此之上构建专题库，为决策分析提供数据支撑。

### 3.3 功能模块

系统功能主要包括：

#### (1) 公众诉求与网络舆情的实时自动采集

新闻、论坛、博客等多途径的自动采集

采集信息的多层过滤、自动分拣、动态提示

对采集信息的自动抓取与存储

采集参数可灵活定制

舆情关键字可灵活定制

#### (2) 舆情监测、预警与分析

舆情自动监测、快速预警、智能分析

热点问题的自动追踪

负面舆情的自动识别

舆情趋势预测与分析

自动生成各种舆情预警分析报告，模板可灵活定制

舆情监测参数的灵活定制

#### (3) 公众诉求与网络舆情的登记与受理

对公众诉求与网络舆情进行登记，支持自动采集和人工录入

公众诉求与网络舆情的信息的审核与受理

高准确度的智能排重，自动提示可能重复舆情信息

受理过程中相似或相关舆情信息的快速检索与查询

受理时支持图文混排和多种格式的附件上传

支持重复公众诉求或网络舆情的合并受理

#### (4) 工单的审批与交办

依据工单类别支持多级审批

支持工单进行多级、多次交办

支持多单位协办

对工单处理过程自动进行短信通知和提醒

支持手机客户端进行工单的审批与交办

#### (5) 工单的办理与反馈

支持多层管理机构进行工单的多级交办和办理反馈

各局委办或其下级单位进行交办工单的签收与办理

支持同一工单交办给局委办的多个下级单位协作办理

下级单位办理工单并将办理结果反馈给局委办

各局委办审核后统一向上级部门反馈办理结果

工单的退办、协办

待处理工单的动态提示与提醒

自动跟踪各单位的办理承诺，并对承诺时间进行提醒

支持工作流程、处理时限和权限的灵活定制

支持手机客户端进行工单的签收与办理反馈

#### (6) 工单办理结果的回复

审核各局委办的办理结果

自动生成舆情或诉求的回复内容

对外回复内容的多层审批

回复内容的公告与发布

#### (7) 工单办理过程的跟踪

对于即将超时的工单能够自动进行手机短信提醒；

对工单的办理情况与状态进行实时跟踪

对已交办工单进行提醒与督办，并自动生成督办单

对已超时的工单进行自动提示，并自动生成警示函；

支持对多级交办单位的跟踪

#### (8) 监督与评价

支持网民公众、监督部门、领导等多角色同时参与监督与考评

对各单位交办工单的办理质量、时效、公众满意度等进行综合评价

考核对象、考核指标和考核人等均可灵活定制

#### (9) 统计分析与决策支持

进行工单受理信息的统计与汇总

对舆情趋势、影响范围、关注度进行综合分析

报表格式与报表种类可灵活动态定制

所有报表可导出为 excel 或 word 文档

对分析结果进行多维展示

热点或重要舆情信息可向领导层进行手机推送

### 3.4 统计报表

系统报表主要包括:

#### (1) 每日统计

根据登记人和登记时间查询统计个人交办事项信息,主要用于对 ZZIC 工作人员的考核。

登记人: 李翔	登记日期: 2011-05-01	统计	导出到word	打印
<b>ZZIC网络舆情交办每日统计 (05月01日)</b>				
编号	标题	交办单位	经办人员	
ZZICW201105018122	建议改210路公交为快速公交支线	市交通运输委员会	李翔	
ZZICW201105018121	215, 218, 还让不让回家	市交通运输委员会	李翔	
ZZICW201105018135	郑州高新区截留涉农资金	高新技术开发区	李翔	
ZZICW201105018124	村书记顶风作浪 弱百姓民不聊生 (荥阳市豫龙镇槐西村)	荥阳市	李翔	
ZZICW201105018125	郑州市统计局农调队副科级职务竞争演讲答辩会有猫腻	市统计局	李翔	
ZZICW201105018138	有关公交502路	市交通运输委员会	李翔	

#### (2) 每周统计

根据事项状态类型,登记人和登记时间和发帖媒体查询统计舆情信息,每周统计事项来源和办理情况。

统计类型: 已登记舆情统计	登记人: 李翔	统计时间: 2011-05-01 至 2011-05-05	发帖媒体: 全部	统计	导出到word	打印
<b>ZZIC网络舆情告知单</b>						
编号: ZZICW201105018189			签发人: 商建东			
告知单位	市环境保护局	网名	李正			
发帖媒体	政府网站	发帖时间	2011年04月30日			
发帖内容	材料厂街到郑铁苗圃河段, 京广铁路高架桥下的河水散发着刺鼻的臭味。在苗圃街与陇海铁路之间不到200米的河段内, 两股米黄色的污水正从两个洞口不断流入熊儿河, 冰块打在河面上哗哗作响。其中一个洞口位于苗圃街桥下, 另一个位于陇海铁路线的警亭旁, 洞口垂直约为50厘米, 河道被砖墙堵塞, 看不见洞口的来源。两边的河道护栏损毁严重, 严重影响市民的出行安全。居住在附近的居民, 天天忍受着恶臭。恳请市政府能彻底整治好这个河道, 治污如果卡不住的话, 建议能全程覆盖, 上面植入花草, 造福百姓, 提升城市品位。					
建议人: 李正 材料厂小区3-3-49 68366380						

#### (3) 单位统计

根据交办单位名称和起止时间查询统计单位办结舆情信息,对单位办理情况进行统计和

考核。

单位名称: 中原区 起止时间: 2011-05-01 至 2011-05-19 统计

**连书记, 请问岗坡路的交通警察管不管了?? (2011年04月11日)**

发帖人网名: 郑州 来源: 政府网站

舆情内容: 岗坡路本来就窄, 加上居民多, 乱停车, 全天拥堵, 请连书记关心一下查一下岗坡路归哪个交警队管, 请廉书记为群众做主

单位回复内容: **关于对第W201104117398号ZZIC网络舆情告知单交办事项的回复**

ZZIC:  
我单位于2011年04月11日收到“ZZIC网络舆情告知单”第W201104117398号, 网友郑州通过政府网反映的问题, 现已办理完毕, 回复如下:  
中原区执法局接到告知单后, 立即指派三官庙办事处中队与建设路中队组织人员, 对各自辖区路段进行集中整治。同时, 三官庙办事处中队联合办事处、煤机社区, 区执法局又抽调人员, 加强中队对岗坡市场周边重点进行集中整治, 全天候进行不间断巡查, 中午空档时间, 安排人员轮流吃饭, 轮换盯守; 中原区建设路办事处城管科工作人员, 也与执法局执法中队联合对辖区内岗坡路段集中整治, 巡查盯守, 对岗坡路严格管理, 严格控制各类违章经营行为。

#### (4) 舆情分类统计

根据登记日期查询统计事项分类办理数量信息。

登记日期: 2011-05-01 至 2011-05-19 统计 导出到word

舆情分类	各来源数量							
	已交办	已办结	大河网	领导交办	其他	商都网	政府网站	中原网
环保噪声类	11	0	0	0	0	0	10	1
园林绿化类	1	0	0	0	0	0	0	1
消防类	3	1	0	0	0	1	1	1
薪酬类	1	0	0	0	0	1	0	0
物业类	3	0	0	0	0	0	2	1
物价类	1	0	0	0	0	0	0	1
网络通讯类	4	0	0	0	0	0	4	0

#### (5) 舆情办理统计

根据交办日期查询统计各个单位办理和未办理舆情数量信息。

交办日期: 2011-05-01 至 2011-05-19 统计

序号	单位名称	交办数量	已办理			未办理			督办	
			正常办理数	延期办理数	办理比例	正常数量	延期数量	未办理比例	数量	比例
1	中原区	11	0	0	0.0%	11	0	100.0%	0	0.0%
2	二七区	13	0	0	0.0%	13	0	100.0%	0	0.0%
3	金水区	15	0	0	0.0%	15	0	100.0%	0	0.0%
4	管城区	8	1	0	12.5%	7	0	87.5%	0	0.0%
5	市教育局	1	1	0	100.0%	0	0	0.0%	0	0.0%
6	惠济区	4	0	0	0.0%	4	0	100.0%	0	0.0%
7	中牟县	3	0	0	0.0%	3	0	100.0%	0	0.0%
8	市国有资产监督管理委员会	1	0	0	0.0%	1	0	100.0%	0	0.0%
9	新郑市	4	1	0	25.0%	3	0	75.0%	0	0.0%
10	市公安局	49	5	0	10.2%	44	0	89.8%	0	0.0%
11	市监察局	1	0	0	0.0%	1	0	100.0%	0	0.0%
12	新密市	1	0	0	0.0%	1	0	100.0%	0	0.0%
13	市园林局	2	0	0	0.0%	2	0	100.0%	0	0.0%

### 4 ZZIC 网络问政内容分析

在 ZZIC 系统后台将市民反映的问题内容分为求助、投诉、建议、表扬、咨询、问题、反弹、参考（签收后办结）8 大类，将问题类型划分为房管、法律、公安、公交、供电、供

水、供暖、供气、交警、教育、监察、旅游、人事、市容、统计、物业、餐饮、服务、物价、消防、薪酬、交通设施类、交通道路类、土地城建类、规划建设类、环保噪声类、网络通讯类、园林绿化类、食品卫生类共 29 类。这些问题既与市民的日常生活、工作密切相关，也与事项办理的职能部门相对应。但是在前台，市民只须通过政府门户网站、大河网、中原网、商都网、手机平台、郑州晚报、微博、ZZIC 论坛等网络媒体反映问题即可。网友通过 ZZIC 反映的最常见的问题，可以举以下几类来说明：

#### 垃圾处理

ZZIC 刚开通的时候，很多网友发帖反映垃圾处理问题。2010 年 7 月 31 日，网友反映“北环路徐砦村范围的锦绣汇城，门外路旁臭气熏天垃圾不断，建议让管理人员去参观一下，让我们的省会更美丽。”经 ZZIC 交办，确定了垃圾积存点所属管辖区域和负责机构，由村内保洁公司进行处理，于 10 个工作日内办结并做了公开回复。另外，比如多年遗留下来的“森林公园南的大垃圾场”等问题都经 ZZIC 交办得到了解决。

#### (2) 城市交通

这类问题包括路标设置、公交线路改进等。公交线路和站点设置不合理，曾是 ZZIC 设立之初网友集中反映最多的问题。在 ZZIC 协调下，2010 年 9 月初，市公交公司通过网络、报纸等新闻媒体，主动征求意见，对近 40% 公交线路进行了合理优化，后来，这类问题大量减少。2010 年 8 月 2 日，网友发帖反映“金水路立交桥的莫名其妙路标”。经 ZZIC 交办完成，并于 8 月 8 日给予公开回复。

#### (3) 市政设施

城市建设和管理问题一直是 ZZIC 受理最多最有代表性的问题。2011 年 8 月 2 日，网民发帖反映“南三环下穿机场高速立交桥下面的护坡被冲悬空，影不影响桥的安全，是不是桥脆脆”。ZZIC 工作人员于 8 月 3 日下午与交通委项目部赶往现场进行勘查，经检查系 26 日雨水冲刷所致，已排除安全隐患，着手施工整修水毁护坡。同时 ZZIC 建议整修护坡时修建导流槽，以便及时排放雨水，保护护坡。2011 年 8 月 22 日，网友发帖反映“郑东新区 110 指挥中心围墙影响万通路施工”。ZZIC 立即协调市公安局、郑东新区管委会、万通路工程项目部，请各相关单位积极主动配合，顾全大局，立即拆除了 110 指挥中心围墙，推进道路施工，确保万通路 9 月中旬通车和郑州市第一个加电站顺利运营。

#### (4) 社区管理

社区管理关系到市民的切身生活，是居民反映较多的问题。2010 年 8 月 10 日，网友发帖反映“丰产路 85 号院排污管道阻塞，造成污水外流到自来水表井，居民吃水困难”，ZZIC 交办金水区，在一周内将窨井疏通，解决网友的用水问题。并提高了自来水井地势，对院内不平的地势进行修复，彻底解决了问题。

### 5 ZZIC 对于我国电子政务建设的启示

#### (1) “一站式”服务与“一把手”工程

顾客导向与“一站式”服务是全世界政府网站建设所信奉的理念和追求的目标。Ho (2002) 的研究表明，互联网在促进以标准化、部门化与运营成本效率化为特征的传统官僚制政府向着以协调网络、外部合作与客户服务的电子政府转化的过程中发挥了强有力的作用，城市政府网站设计中更加注重“一站式”服务与顾客导向，强调外部合作与网络化，而不仅仅是技术专家治国<sup>③</sup>。ZZIC 的案例表明，市民所反映的事情常常需要多个部门甚至不同管辖区域协调办理，工作的最终完成需要落实到具体的办事机构或者施工单位，进展跟踪与效果监督需要监管部门、媒体、主管领导等多方的支持。市民反映情况时并不用知晓所反映的问题具体由哪个部门管理，只需要将问题通过一种网络媒体平台提交即可，但是后台的协调却是一个复杂有序的协同工作体系。ZZIC 的技术架构设计充分考虑到“一站式”

服务的需求，在子系统设计与功能整合方面实现了“前台简单，后台复杂清晰”的理念。

与此同时，这个复杂的协调、监督过程没有上级部门强有力的支持是不可能完成的。大量的实例证明，无论是在企业还是在政府，信息化工作都是一个“一把手”工程。郑州 ZZIC 所取得的成绩也同样离不开市委主要领导的部署和支持。2010 年 7 月，市委连维良书记来郑州工作伊始，就着手部署建立受理和办理网友诉求工作机制的任务，他分析说，“党委政府现在已经有很大渠道，如信访、市长电话等，为什么还要建立网络的渠道？一是互联网的发展，老百姓反映问题方便、快捷；还有很重要的一点，老百姓通过传统的信访渠道反映问题，绝大多数是个人利益的诉求，但网络反映的问题，绝大多数是公众利益的诉求。”由此可以看出，郑州市主要领导对于公众信息诉求的分析是十分到位的。在这样的支持下，ZZIC 从意见征集、到事项办理、过程监测到效果评估得以顺利实行，一整套机制得以建立起来。

## （2）WEB2.0 时代的公共治理模式

社会公众参与政府公共事务的管理，是政府治理的重要含义。通过信息技术所实现的政府治理被称之为“电子治理”，不仅涉及公共事务管理，更被寄予促进政治民主的含义。Ahn 与 Bretschneider 发现，电子政务应用所拥有的政治特性可以为政治领袖所利用，以提高政府控制、责任与透明度<sup>④</sup>。ZZIC 的工作模式反映了 WEB2.0 时代公共治理的新趋势。WEB2.0 本意是指注重用户交互作用的网络信息模式，用户既是网站内容的浏览者，也是网站内容的制造者。ZZIC 借助于 WEB2.0 的信息与知识管理机制，不但在网站上充分吸取网友的意见与智慧，而且将这种模式延伸到了政府公共治理的实践领域，为市民参与社会管理提供了通畅的渠道。市委书记连维良讲到：“书记市长时间精力有限，能发现多少问题呢，但网友无处不在，无时不在。我们要重视网友反映问题的解决，也充分依靠网友发现问题，监督各级政府工作。”WEB2.0 的政府治理模式打破了时间和空间的限制，为政府了解民意、体察民生、发挥民智提供了快捷、便利、直通的路径。ZZIC 网络问政平台，实现了公众问政的透明化，不仅使问政于民落到实处，而且在推进社会管理创新、完善社会管理体系、沟通党群干群关系等方面发挥了重要的作用。

## （3）舆情适时监测机制

舆情监测管理是互联网时代每一个政府都必须面对的问题。但是舆情监测绝不只是在舆情事件发生以后，进行信息公开和危机管理，而应当从事件的萌芽状态就能发现苗头、跟踪动态，从而及时解决问题，引导舆论向良性方向发展。近年来一些大的舆情事件表明，在事件发生生，相关政府部门缺乏敏感性，事件发生时，政府反应滞后，引导不够及时，从而使负面舆论甚至谣言有了可乘之机，比如 2011 年的“抢盐风潮”，对社会秩序和公共利益造成混乱和危害。ZZIC 设有“舆情动态”和“网评网摘”栏目，对于网友中的意见领袖给予特别关注，不但及时了解民情民意，疏导舆论结点，而且通过正面观点的传播和正面事件的介绍引导舆论动向，从而提升了政府在网络安全与公共治理方面的反应力、能动性和控制力。2011 年 3 月 26 日，在人民网主办的首届“网络问政与舆情监测高峰论坛”上，郑州市委、市政府荣获“2010 年网络舆情监测建设奖”。

## （4）关注民生、民意、民权是为政根本

Tolbert 和 Mossberger 的实证研究发现电子政务可以通过互动与反馈感知来提高基于程序的公民对政府的信任<sup>⑤</sup>。政府网站不应当只是政府的一个形象工程，而更应该是政府关注民生、民意、民权的窗口。从 ZZIC 所收集的网民诉求内容来看，反映的绝大部分都是关系到市民切身利益的公共性问题。但是，仅仅搜集了解这些问题是远远不够的，更重要的是将之一一解决落实，其中的控制、监督、评价都不只是简单的信息处理问题，而是政府各部门职能的协调与发挥，是为民办实事的最终目标。尤其是有些问题十分琐碎或久治不决，对于这些问题的认真处理和一一答复，拉近了政民关系，提高了公众对政府的满意度。从这个意义上说，ZZIC 不只是一个简单的网站，更是政府公共治理的有力工具，是政府网站发挥

实质作用的一种运营模式。

#### (5) 长效的监督机制

通过对于一些政府网站的内容分析与公共评价，West (2004) 发现政府在转变服务传递与公众对政府信任方面的潜力尚未充分发挥出来<sup>⑥</sup>。2009年 Morgeson 与 Mithas 的实证研究表明美国联邦政府网站所提供的服务质量远远不如相对应的企业网站<sup>⑦</sup>。ZZIC 体现了政府网站最根本的服务于民的宗旨，但是作为一个信息发布平台，要想解决实际的问题，必须要建立起长效的协同工作与监督机制。很多交办的问题有没有落实，有没有反弹？需要强有力的长效监督机制。ZZIC 充分发挥行政考核评价与网友无处不在的监督作用，降低了监督成本，提高了监督效率。

综上所述，政民互动是电子政务发展的高级阶段。本文通过对郑州市政府网络问政平台 ZZIC 的工作机制、技术架构与市民诉求的详细分析，揭示了 ZZIC 在深化电子政务“一站式”服务、舆情监测、关注民生、民意方面所做的创新，发现了其基于“一把手”工程和长效监督的成功机制，指出其运用 WEB2.0 思想进行政府治理的有效尝试和深远意义。ZZIC 的发展表明，郑州市电子政务已经超越了单向信息发布阶段，进入了深度互动的高级阶段，对于我国电子政务的进一步发展具有重要的启发意义。

#### 参考文献：

[1] 政府网站在加强政务服务的转变中快速发展. <http://blog.zhaozhengfu.cn/?action=show&id=179>, 2011-04-28

[2] 曾颖. 英国审核政府网站, 数百“面子工程”网站将关闭. 人民邮电报. <http://news.scjg.com.cn/PrintArticle.asp?id=89793>, 2010-07-28

[3] HO, A. T. (2002) Reinventing Local Governments and the E-government Initiative. Public Administration Review, Vol.62, No.4:434-444

[4] AHN, M. J. & BRETSCHNEIDER, S. (2011) Politics of E-Government: E-Government and the Political Control of Bureaucracy. Public Administration Review • May | June:414-424

[5] TOLBERT, C. J. & MOSSBERGER, K. (2006) The Effects of E-Government on Trust and Confidence in Government Public Administration Review, May | June:354-369

[7] MORGESON, F. V. III, MITHAS, S. (2009) Does E-Government Measure Up to E-Business? Comparing End User Perceptions of U.S. Federal Government and E-Business Web Sites. Public Administration Review, July | August:740-752.

收稿日期：2012-09-30；

基金项目：无；

作者简介：盛铎：郑州市电子政务中心主任，长期从事电子政务工作。Email: myshengduo@sina.com

王芳，(1970-)，女，宁夏人，博士，南开大学商学院信息资源管理系教授、博士生导师。研究领域：电子政务，情报学理论。发表论文70余篇，著作10部。通信地址：天津市南开区卫津路94号南开大学商学院信息资源管理系，300071。E-mail: [wangfang70@vip.163.com](mailto:wangfang70@vip.163.com)。

孟旭：郑州市政府媒体网络事项督办中心处长。