



## 学科导航4.0暨统一检索解决方案研讨会

增强政府开展公共关系的能力

<http://www.fristlight.cn> 2005-08-09

[作者] 张岩松

[单位] 大连职业技术学院社会事业系

[摘要] 大连市委九届十次全会报告指出, 构建社会主义和谐社会当前要突出做好的重点工作之一就是妥善处理各方面利益关系, 努力维护社会稳定。要实现这一任务就必须正确处理好新形势下的人民内部矛盾, 这就需要各级政府执政实践中, 不断增强自身开展公共关系的能力, 即政府在维护社会利益和促进社会发展的前提下, 为了在公众中树立良好形象、争取公众的支持和理解而运用各种传播沟通手段来协调与公众之间关系的行政管理行为。

[关键词] 政府;公共关系;社会主义;和谐社会;管理机制

大连市委九届十次全会报告指出, 构建社会主义和谐社会当前要突出做好的重点工作之一就是妥善处理各方面利益关系, 努力维护社会稳定。要实现这一任务就必须正确处理好新形势下的人民内部矛盾, 这就需要各级政府执政实践中, 不断增强自身开展公共关系的能力, 即政府在维护社会利益和促进社会发展的前提下, 为了在公众中树立良好形象、争取公众的支持和理解而运用各种传播沟通手段来协调与公众之间关系的行政管理行为。今后要主要做好以下几项工作: 实行政务公开, 加大传播力度切实实行政务公开, 满足广大公众的知情权, 争取公众的理解、信任和支持, 消除人民群众与政府及公务员的不满情绪, 有效地推行政务。实行政务公开应采取的措施包括: 一是, 不但要增强政府工作程序、工作内容的透明度, 更要注意政府工作人员有关情况的公开化。应尽可能向社会公众介绍担任要职的政府工作人员的情况、背景、收入、家庭、政绩等, 让公众产生亲近感, 融洽关系, 为工作的开展奠定良好的基础。二是, 要建立和完善政府发言人制度、实行例行的政府新闻发布制度和遇有重大议题, 举行专门记者招待会或安排权威媒体深度专访的制度。三是, 加快电子政务建设, 推进政府上网工程和设立政府公告栏, 充分发挥因特网超越时空、容量巨大、信息丰富、反馈及时、“一对一”沟通、方便查询等功能, 提高政府政务公开的效果。四是, 要发挥新闻媒体在政府公共关系中的作用, 加大传播力度, 借助各种大众传播媒介, 通过多元化、立体化的传播途径和方式, 把政府的大政方针、计划方案、各项业绩、存在困难、某些失误等各方面情况告知公众, 并取得他们的理解、肯定、谅解, 进而使公众的态度和言行朝着有利于政府管理目标实现的方向转变。全方位开拓民意沟通渠道政府要有效地引导社会舆论, 就需要对公众的需求、愿望有所了解, 对他们的意见有所了解, 这样才能有针对性地采取政策和措施加以解决。了解社情民意应把握以下渠道: 一是, 信访部门。按照市委九届十次全会精神, 在实践中应不断完善信访制度, 引导群众以合法形式表达利益诉求。二是, 建立领导部门和领导人深入基层, 考察民风的制度。应对领导人和领导机关的主要工作人员到基层调研作出制度性的硬性规定, 这类调研活动不要下级陪同, 不要下级安排, 也不要下级接待。这样才能得到真实的信息, 掌握可靠的民情。三是, 建立定期或不定期举行民意测验的制度。民意测验是对民意的了解和分析建立在更科学的基础上的方法。各国的实践证明, 民意测验对掌握社会舆论倾向, 了解政府公共关系活动状况, 预测政府发展趋势大有益处。四是, 开展公众建议征集。一定范围内的公众建议征集, 可以培养公众参政议政的意识和能力, 提高决策的科学化、民主化, 亦可加强政府与公众之间的交流, 加深相互信任。五是, 建立与各种社会团体的沟通和协商制度, 发挥他们参政、议政和政策咨询的作用, 为政府决策提供保证。构建政府公共危机管理机制在政府公共关系理论的指导下构建政府危机管理机制是政府在新形势下应对多元挑战的必然选择。一是要树立强烈的危机意识, 在日常的公共决策中, 确立以广大群众利益为先导, 采取科学民主的决策方式, 在源头上降低危机事件的发生的可能, 在应急的非常规决策中制定行之有效、有的放矢的危机管理计划, 并及时总结, 以修正、调整常规性决策, 标本兼治, 建立科学合理的危机治理结构。二是建构有效的危机管理系统, 完善危机管理组织体系, 发展危机管理的网络和伙伴关系, 建立危机管理的部门; 建立有效的危机管理信息系统, 通过良好的沟通和有效的信息交流, 整合和协调危机管理的行动, 尽早及时地打开传播通道; 建立公共危机管理的资源保障体系, 把危机管理的资金纳入政府的预算之中, 建立应对各种灾难和危机的专项基金; 建立新的绩效考核系统, 在制度上为各级政府的行为选择提供相应的正向激励, 增加综合性社会发展要求, 减少单纯的指标性要求等等; 完善危机决策机制。三是全面加强制度建设。为防范危机发生所需的应急政策、各种危机发生时政府的干预政策、

危机发生后控制事态所需的紧急状态法规、危机救治中的各种管制条例等，都要制定好，以便情况需要尽快依法实施。四是制定危机应急方案。当然，从根本上说，单纯的危机管理机制的形成并不能保证社会的全然无忧，危机管理的最佳途径是优化程序性决策从而有效避免危机的发生，长治久安根本上还是取决于公共治理结构的优化：治理主体由过去单一由政府变为由政府、企业和社会组织各方有序参与的合作集体；治理规范由过去单纯的国家法令变为法令、道德和社会及公民的自主契约等并存；治理程序从仅仅考虑效率变为公平、民主和效率等并重；治理的手段由过去单纯强调法治变为重视法治、德治和社会公民自觉自愿的合作相互补充；治理的方向由过去单一的自上而下变为上下左右互动。

---

[我要入编](#) | [本站介绍](#) | [网站地图](#) | [京ICP证030426号](#) | [公司介绍](#) | [联系方式](#) | [我要投稿](#)

北京雷速科技有限公司 Copyright © 2003-2008 Email: [leisun@firstlight.cn](mailto:leisun@firstlight.cn)

