

09申论热点(69)我国公共危机信息公开制度存在的问题与对策

公务员考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/514/2021_2022_09_E7_94_B3_E8_AE_BA_E7_83_c26_514365.htm 我国公共危机信息公开制

度存在的问题与对策 自从2003年SARS疫情暴发以后，公共危机问题受到了空前关注，事后处理转变为事前防范已经显得越来越重要。公共危机信息公开制度的健全直接关系到公共危机事前防范工作的到位。目前，我国公共危机信息公开制度存在许多问题，找到解决问题的对策已成为关键。灾难性事件突然发生并对公众的正常生产生活及生命财产造成威胁，这就构成了突发性的公共危机。公共危机的发生自古已有，可以说，人类文明的发展过程便是回应各种危机挑战的过程，而所有的这些危机事件的爆发都对人们的生产生活造成巨大的危害。在这种情况下，危机时期的信息发布就显得极为重要，重大公共危机信息的及时公开以及其制度建设，对于减少危机当中的恐慌情绪，降低危机的危害性具有重要的意义，然而，目前我国公共危机的信息发布制度却存在着一系列亟待解决的问题。

一、我国公共危机信息公开制度存在的问题

（一）政府信息传递渠道单一 目前，我国政府系统内部的信息传递渠道一般比较单一，并且主要是呈垂直的也就是上下级纵向的沟通方式。在这种模式下，上级政府对信息的知悉，主要是来自地方政府的报告。而由于一直以来政府强调保密工作的重要性，大多数的官员都不愿意在公共危机来临的时候对其做出相关的决策，往往将信息公开的责任推给自己的上级。但是高度集中的政府管理体制，又使得各级政府在管理危机信息时习惯于层层审批，这些都导致了信息

传递迟缓和滞后。特别在遇到公共突发事件时，地方政府出于对地方利益或者个人利益的考虑，习惯于报喜不报忧，即或者有意的隐瞒危机信息；或者把重灾报成轻灾，大难报成小难；或者拖延上报的时间，这些就更使得上级政府无法及时、迅速的了解到危机发生的状况，及时、有效的做出处理决策。（二）信息掌握条块分割严重、公开主体不明确 在公共危机处理中，准确权威的信息发布非常重要，但是我国由于信息平台建设等原因，政府各部门的沟通协调、信息共享非常欠缺，各部门手中已有的信息没有得到充分的利用，造成了巨大的信息资源浪费。当危机发生的时候，由于各种信息数量突然增加，而且分布得杂乱无章，又导致政府无法收集到准确的信息，从而无法对相关信息分析、整理。同时政府在处理公共危机事件的时候，缺乏统一的网络硬件资源，系统的处理机关、人员、资金也没有科学合理的规划措施。

（三）某些政府官员在处理危机时倾向于封锁消息 在传统的信息管理中，政府坚持认为，一个负责任的政府在没有将事情的来龙去脉搞清楚的情况下，是不能随便发布消息的，这是不考试，大网站收集负责任的做法，当危机发生的时候，一些行政机关和官员首先考虑到的是担心损害自身形象造成不利的国际影响，第一反应总是压制、掩盖、尽量拖延、文过饰非。他们不但对本国民众封锁消息，也拒绝向国际社会报道重大公共危机事件的相关信息，甚至有意无意的隐瞒真相和其严重程度，却忽略了这样做可能对民众的生命财产以及政府形象造成的危害。当公共危机事件发生的时候，何时公开信息，以什么方式公开信息，公开到什么程度，都没有相关的制度依据。在SARS发生以前，我国尚未建立健全有效

的危机时期信息发布制度，缺乏以科学的法理基础为指导的制度设计，尤其是缺乏政府信息公开的法律法规。SARS之后的2003年12月在人大常委会提交的修宪建议中，第一次明确的提出了“紧急状态”宪法条款，随后，一系列关于突发事件的法规条例出台，虽然这些法规都确认和强调了信息发布制度，但是我们不可否认的是，目前我国还没有一部危机管理的基本法律，而相关的法规条例也不尽完善，还有很多值得商榷的地方。

二、解决问题的对策

在全球化、信息化的时代背景下，当发生公共危机的时候，政府不应该隐瞒信息，而应该通过对危机信息的及时公开，使国内民众及国际社会了解危机事件的真相和政府处理危机的努力，以防止危机的进一步扩大，树立勤政务实的政府形象，只有这样才是最明智，最合适的做法。因此，我们有必要制定完善的危机时期信息公开制度体系，以保障危机时期人民的生命财产安全和政府的高效运作。

（一）建立和完善公共危机信息的收集、处理机制

信息收集是公共危机管理的关键，准确、及时、可靠的信息收集工作是公共危机管理工作的基础，对整个危机活动的成败有着至关重要的意义。

1、信息收集机制

及时充分的信息采集，有助于政府对危机做出有效的决策和制定行动计划。为了控制危机事态、稳定社会秩序、避免社会恐慌，政府必须快速应急，对危机事件有目的地选择信息源，有效地控制信息传播的内容。在信息收集的过程中，政府需要改造传统的信息获取方式，扩大公共危机信息的来源和渠道，把传统管理方式下不被承认、无法有效利用的一些信息来源和渠道也并入到公共危机信息的组成部分，这样在制度上扩大信息来源，以增强决策的安全基础，提高信息的获取能

力，为决策提供尽可能充分的信息，从而最大限度地消除和避免由于信息渠道单一而形成的信息盲区和陷阱，以便及时校正政府的决策。

2、信息的处理机制 信息分析、评估主要是对危机环境进行分析，对可能或已经引起危机发生的经济、文化、社会等环境因素的了解、分析和评价。通过这些分析研究，掌握客观环境的发展趋势和动态，评定危机发生的可能性，以及综合所获得的信息进行风险控制，及时趋利避害。

（二）信息披露机制的原则 不确定性和应急性是公共危机事件的重要特征。公共危机事件往往突然爆发，整个社会很快处于危机状态。在这种状态下，大众传媒以及网络、手机短信在内的其他媒体都是政府和公众沟通的重要平台，政府要相信公众的组织能力，相信危机状态下民众心理承受能力，最大限度地实现信息公开，建立一套成熟的危机信息发布机制。

1、及时性原则 在重大公共危机事件发生时，猝不及防的国内民众和国际社会最希望从政府的行政信息渠道了解事态发展情况的报告。因此，政府应当把危机信息是否能够及时发布，当作公共行政系统反应灵敏与迟钝和办事效能高低的一个标志。只有在第一时间公开信息，公众才能及时了解危机事件真相与政府公共危机管理体制的运作情况，政府亦可借此契机显示其高效、勤政、敏捷、干练的公共行政形象，在提升公信力与国家权威的同时，强化民众对政府的信任与信心。

2、真实性原则 尊重公民的知情权、参与权与监督权，是公共危机处理中的一个基本要求。面临突发公共危机，民众普遍感受到潜在的危险和威胁时，他们总是急于从媒体中获得更多的、更详细的信息，以能准确应对急剧变化的世界。只有真实的信息，才能正确引导公众在危机事态

中操持理性，不产生过激反应和行为。如果信息虚假，公开程度越高，造成的误导作用亦将会越大，越不利于危机的解决。在危机状态下，为尽快争取民众的支持和恢复政府的公信力，政府作为危机管理者必须言行一致，用事实真相披露谣言的破坏作用，并用自身的行动证明危机管理主体所传播信息的准确性。只有这样，才能在政府与公众之间建立良好的沟通，增加公众对政府的信任。

（三）建立和完善公共危机信息反馈机制 沟通是指为了设定的目标，凭借一定的符号载体，在个人与群体之间表达思想，交流情感与互通信息的过程。在公共危机事件出现时，许多突如其来的状况必须靠“沟通”与“协调”来解决，如果政府在公共危机管理中，没有回应、责任丧失，缺乏沟通，就会造成政府与社会公众之间的紧张关系，所以做好公共危机沟通与交流对政府而言是极其重要的。

1、建立政府与公众之间快速的沟通 双向对等沟通模式是指运用科学方法深入了解公众和公众的需求，以此作为沟通决策的参考依据，以增进双方了解与合作的目的。当危机发生的时候，在这种沟通模式下，一方面，政府要本着公开透明的原则，整合各种信息载体，综合运用各种传播手段，向社会公众公开公共危机方面的信息。另一方面要高度重视舆论和民意，通过各种渠道广征民意，并将其作为决策和行政的依据。危机爆发之后公众心里会有各种各样的问题，这个时候政府部门要敢于面对公众的提问，最大程度地避免、缩小和消除因公共安全突发事件造成的各种负面影响，以正确的信息来引导公众，当公众被各种纷繁庞杂的信息包围，面临信息海洋茫然不知所措时，政府就应该将一些专业信息简化为直观的文字、图表，以保证民众能够准确

地理解和接受信息，避免由于对信息接受的偏差而导致对危机做出不适当的反应。

2、加强与新闻传媒的及时沟通 大众媒体是政府对外传达信息和各种公众进行沟通的一种重要的载体，危机发生的时候政府可以运用大众新闻媒体，将信息传达给大众。媒体也可以向政府提供大量宝贵的信息和建议，它在某种程度上是政府和民众两者的共同“代言人”，是政府和民众沟通的桥梁。在现实的信息社会中，大众传媒在塑造公众价值观念、强化公众意识、反映和引导社会舆论等诸多方面发挥着重要的作用。特别是在面对社会突发性公共危机事件的发生、处理和应对时，更需要政府主动与媒体作深入的沟通、协调和合作，构建两者之间完善良性的危机信息交流与沟通渠道。

3、加强系统内部的信息协调沟通 针对我国目前的政府内部信息条块分割严重的问题，有必要建立公共危机交流系统，打破目前政府各职能部门对行政信息垄断和封锁，及时收集、传递和共享信息，尽快建立纵向、横向高效的危机管理信息系统，加强信息资源库的建设，使被采取信息发挥最大的作用。政府应建立一个开放的、基于标准的信息交互平台，可以实现信息交换和资源共享，进行跨部门、跨行业、跨系统、跨地区的信息资源重组共享，以增强信息透明度，促进交流与合作，保证各级政府做出及时、准确的决策，高效组织反危机行动，减缓或降低危机发生概率，减少全社会损失。

总之，在当今信息化高度发达危机频频发生的社会，在危机发生的时候，公众对危机信息的需求与政府信息发布的迟疑、滞后，已经形成了一对尖锐的矛盾。对这个问题必须引起必要的重视，政府要通过各种渠道和方法发布信息，加强与公众的沟通

，以便在危机发生的时候更好的解决危机。"#F2F7FB" 100Test
下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问
www.100test.com