

美国联邦政府公务员管理事务 网上公开的实践与特点

文 / 赵 宁 李志更 · 中国人事科学研究院

摘 要: 介绍了美国联邦政府人事管理署网站的总体情况, 进而分析了美国联邦政府人事管理署网站的内容建设特点, 其网上公开以网上信息公开、在线办事、决策公开咨询为主要内容, 其中, 信息公开和在线办事是公开的主体。介绍了美国联邦政府人事管理署网站的展示形式, 主要是围绕公务员管理中政务公开的内容进行, 其目的是把信息公开、办事公开和决策公开的内容在网上呈现给公众。总结了美国联邦政府人事管理署网站建设的特点: 公开内容突出机构职能属性, 公开的内容全面深入, 公开信息的共享与整合程度高, 突出机构门户属性, 展示形式建设较为合理。

关键词: 公务员管理 人事管理 信息公开 电子政务 美国

美国联邦政府公务员管理事务网上公开以美国联邦政府人事管理署网站 (www.opm.gov) 为载体, 包括信息公开、在线办事、在线决策咨询等主要内容, 以网站的展示形式建设为公开的呈现框架。

一、美国联邦政府人事管理署网站的总体情况

根据《美国联邦政府人事管理署 2006—2010 年战

略规划》, 2007 年 3 月 5 日, 美国联邦政府人事管理署正式对其网站进行了改版 (改版后的网站首页见图 1)。

网站首页主要由页眉、页脚、用户浏览、网站运行状况、新添加内容等部分构成。其中页眉和页脚是改版时新加的。打开的每一个页面都包含页眉和页脚, 为用户提供一次点击进入网站的主要链接, 也可以通过一次点击退出这些页面。

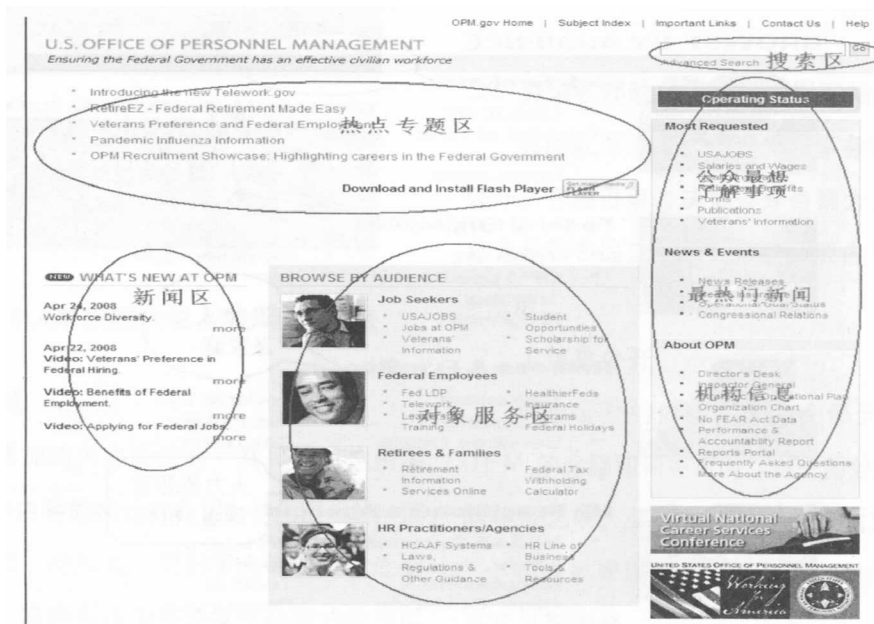


图1 美国联邦政府人事管理署网站首页

页眉

主题索引 (Subject Index): 是一个按照 A-Z 的字母顺序排列的索引目录, 用户可以按照目录找到需要内容的网页。

重要链接 (Important Links): 为用户提供与美国联邦政府人事管理署业务相关的政府机构网站的链接地址, 如美国白宫、美国第一政府网。

联系我们 (Contact Us): 为用户提供与美国联邦政府人事管理署取得联系的电话号码和电子邮件地址。

搜索和高级搜索 (Advanced Search): 为用户访问所需信息提供快捷入口。

美国联邦政府人事管理署网站首页参见图 2。

页脚

提供美国联邦政府人事管理署的地址、邮政编码和

联系电话, 还有一个 PD 的图标, 点击后出现的内容是为用户提供网站帮助的服务 (参见图 3)。

具体服务事项区域

这部分区域是公务员管理政务公开的核心部分 (参见图 4)。对用户提供的具体服务主要在这部分体现, 其中, 既有各种信息, 也有各种在线服务。其公开的基本结构为: 首先以浏览者为公开内容和提供在线服务分类的依据, 其次在此框架内按信息内容进行二次分类。这部分内容包括四类对象的相关信息与在线服务: 一是针对社会求职者的, 二是针对联邦雇员的, 三是针对退休人员及其家庭的, 四是针对人力资源管理者和管理机构的。

主要热点专题和次要热点专题区域

主要热点专题区域位于首页的左上角, 展现的是人

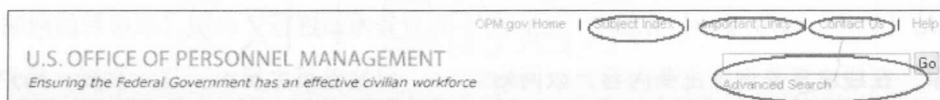


图 2 美国联邦政府人事管理署网站首页

U.S. Office of Personnel Management 1900 E Street NW, Washington, DC 20415 (202) 606-1800 TTY (202) 606-2532



图 3 美国联邦政府人事管理署网站页脚



图 4 美国联邦政府人事管理署网站用户浏览部分

事管理署在一定时间内的主要热点专题（如图 5 所示）。其具体内容可根据人事管理形势的变化进行相应调整。目前这部分主要包括罗马教皇访问、退休事务、退伍军人、《美国大流感战略实施计划》、招聘案例等内容。

“条”的形式列出。点击“条”进入链接，会进入一条内容的简要陈述，并给出相关文件或文献资料的链接。

快速浏览区域

此区域显示的是反映公众最想了解到的公务员管理事

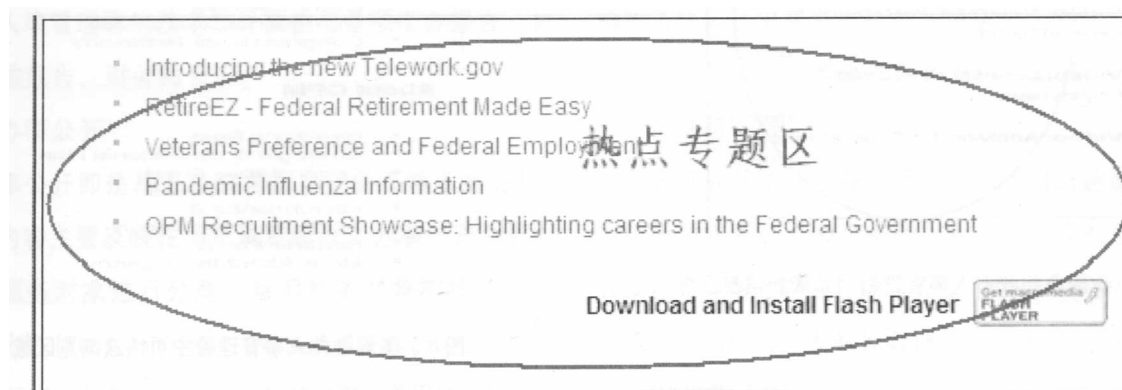


图 5 美国联邦政府人事管理署网站主要热点专题区域

次要热点专题区域位于首页右下角，展现的是近期与公务员有关的会议的情况，通常以图的形式出现，点击进入以后看到的内容包括会议时间、会议地点、会议主题等（如图 6 所示）。

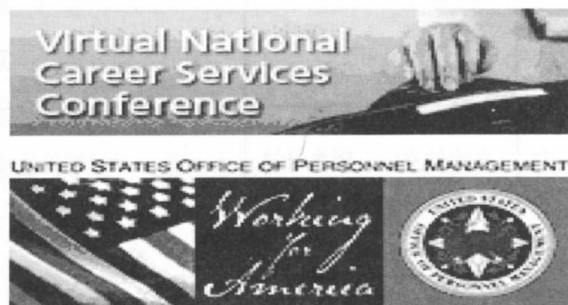


图 6 美国联邦政府人事管理署网站次要热点专题区域

最新信息区域

此区域是为新增加的内容设置的，其目的是为用户提供关于新增加内容的描述与介绍（参见图 7）。该区域主要以“一站式”的形式，列出了人事管理署近期和最新发生的情况，其内容按照事件发生日期的顺序以

务的情况、公务员管理中的主要新闻与事件、人事管理署的组织机构及其绩效情况（参见图 8）。用户点击最了解的公务员管理事务，就可进入网站访问量最多的服务页面；点击新闻与事件，可提供进入当前热点话题或新闻事件的链接；点击人事管理署组织机构及其绩效，可了解人事管理署的基本情况及其工作计划与绩效。

二、美国联邦政府人事管理署网站的内容建设

美国联邦政府公务员管理事务网上公开以网上信息公开、在线办事、决策公开咨询为主要内容，其中，信息公开和在线办事是公开的主要内容。其具体框架如图 9 所示。

信息公开

信息公开的内容包括两个部分：一个部分是关于 OPM 的介绍和相关新闻，另一部分内容散见于办事公开的栏目之中。公开的信息主要包括如下几个方面：

人事管理署的基本情况，如内设机构、分支机构及其主要职责；



图7 美国联邦政府人事管理署网站最新信息区域

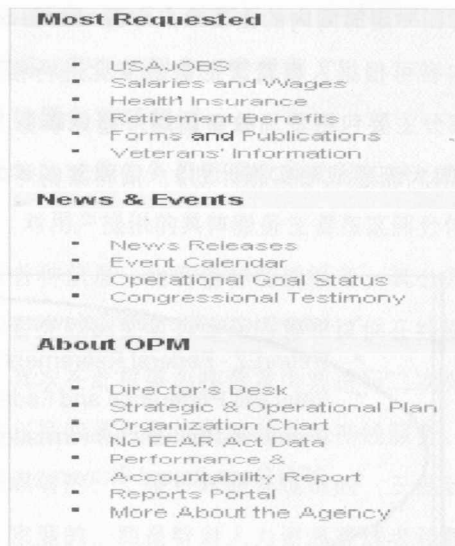


图8 美国联邦人事管理署主页快速浏览区域

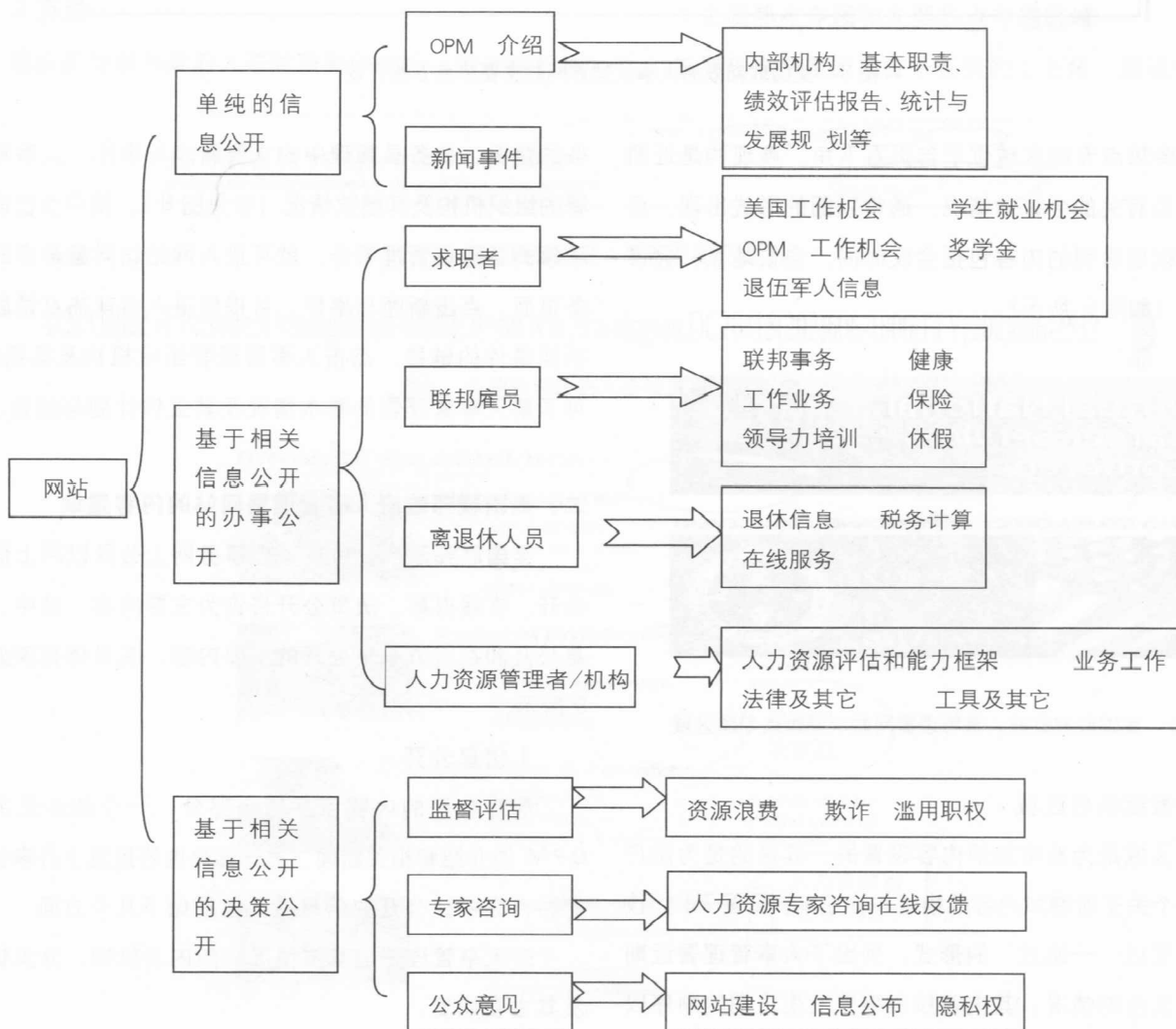


图9 美国联邦政府公务员管理事务网上公开内容

人事管理与服务事务的具体办事信息,如办理具体事项的内容、时限、程序、相关资格与资质等;

人事管理与服务的基本行为信息,如具体办理的一件事情什么时间开始办理、办理基本进程、办理结果等;

人事管理署的基本统计数据与各项工作报告,如绩效考核报告、财务报告等。

办事公开

办事公开即是基于办事信息公开的在线业务办理。这部分内容主要反映在用户浏览部分。办事公开主要以不同的服务对象进行分类。目前服务对象群体分为四类:求职者(Job Seekers),寻求政府工作机会的人;联邦雇员(Federal Employees),联邦政府已录用的人员;退休人员(Retirees),已经退休的联邦雇员;人力资源管理者/机构(HR Practitioners / Agencies)。

求职者

为求职者提供联邦政府机构中的各种工作和服务职位与机会,包括联邦政府的工作机会(Finding Federal Job):联邦政府内各种职位的搜索和其他相关服务;学生就业机会(Student Opportunities),包括暑假工、奖学金和实习机会;职业机会(Career Opportunities),为寻求更好的职业发展的人提供机会;同时提供联邦政府雇员的社会福利等相关问题的查询(Benefits of Being a Federal Employee)。

联邦雇员

根据不同人员及具体管理行为进行相关说明和在线事务办理,主要包括新职员、退伍军人、残障人士、高级行政人员,下岗再就业问题、退休和再就业问题、联邦雇员缴税,福利和就业权力、休假制度说明及在线事务办理等;此外还包括联邦政府雇员的培训与发展情况介绍及在线培训,联邦政府能为联邦雇员提供的工具与资源情况说明等。

退休人员

为联邦政府退休人员提供服务,包括为新退休人员

提供的服务、家庭福利、家庭成本调整、死亡抚恤金等一系列的服务情况的说明以及具体事务的在线管理与服务。

人力资源管理从业人员 / 机构

为联邦政府及其各部门从事人力资源管理工作的机构和工作人员提供必要的工作依据、工具手段、具体业务指导,使其有效管理联邦政府人力资源。

决策公开

决策公开基于公务员管理事务和网站建设,是政府部门通过接受公众和机构的监督、征求专家意见、征求公众意见等形式来进行的与公众、用户之间的互动环节。决策公开的形式主要有监督评估、专家咨询和公众意见。

监督评估

根据美国的法律,每个联邦机构都必须设有独立的总监察长办公室(OIG),负责对该机构开展客观的审计、调查、监察与评估,并对欺骗、浪费与滥用行为进行检查与防范。人事管理署也设立了总检察长办公室。所有人事管理署的职员和合同雇员均可向人事管理署的总监察长办公室举报资源浪费、欺骗和滥用职权等方面的情况。人事管理署网站上为此公布了三种联系方式:通信地址、电话和邮箱。此外,为了更好地开展监督和评估,人事管理署开通了两条热线:退休和特殊调查热线,医疗保健欺诈热线。

专家咨询

专家咨询逐渐成为政府决策公开的一种重要形式。人事管理署实行了人力资源专家接见制度。从2004年开始,许多政府人力资源专家和人力资源从业者参与了人力资源业务框架建设工作。政府在人力资源业务框架建设中征求了这些专业人士的不同观点和看法。现在,在人事管理署网站上,有专家在线提供建议的平台。

公众意见

这种决策公开的形式主要是在政府网站建设、信息公开等方面征求公众的意见。人事管理署把网页作为实现公共信息及时公开的一种基本途径。人事管理署在门

户网站上设立了“信息质量站点”(information quality site), 用于向公众公布政府信息的质量状况, 包括信息的收集、公布和可获得性等。该网页公布了人事管理署首席信息官的具体办公地址、传真号码和电子信箱, 以供公众反映对人事管理署信息质量的看法和意见。

三、美国联邦政府人事管理署网站的展示形式建设

形式建设是网站和网页实现内容布置的主要途径。人事管理署网站的形式建设, 主要是围绕公务员管理中政务公开的内容进行, 其目的是把信息公开、办事公开和决策公开的内容在网上呈现给公众。

信息组织

首页功能的结构设置

网页各功能分区采用横向结构与纵向结构相结合, 横向结构为主、纵向(上下)结构为辅的模式。网站支持浏览的功能设置于页眉位置与页脚, 各类信息居于网页中心位置。所有信息归入五个大模块, 即最新信息、对象管理与服务事务浏览、快速浏览、热点专题、次要热点专题等, 其中最新信息与快速浏览内容分列左右两侧。对象管理与服务事务浏览处于页面信息的中心位置, 热点专题置于页面左上部分, 这也是一个显著位置, 次要热点专题置于网页右下角。

分层与分级信息组织结构

一级、二级、三级信息集成于首页, 信息的组织架构总体上以五级为主, 部分信息一键到达, 多数信息两键到达。

信息展示结构

信息按照用户对象的不同设置服务主题, 及按照应用主题的不同整合服务项目这两种组织方式结合使用。

信息标识

根据公务员管理的实际工作流程对信息进行分类和标识。

信息分类以及基于此的信息标识根据公众对公务员管理与服务概念的既定理解进行。

信息导航

信息导航采取显性平铺导航方式, 采用主导航条、线条色彩、内容提要、文字虚框或不同颜色显示等手段来显示信息的展示层次、信息归属、浏览具体位置及其信息由来路径。

信息搜索

信息搜索主要有三种类型: 主题索引, 智能搜索, 相关信息连接。其中, 主题索引采取字母排列方式显示所有信息。

智能搜索有三种类型: 语词(关键词)搜索, 高级搜索, 本级页面的具体项目搜索。其中, 高级搜索的搜索定位方式丰富。

四、美国联邦政府人事管理署网站建设的特点

美国联邦政府人事管理署网站是美国联邦政府公务员管理事务公开的门户网站, 其功能结构完整、公开信息全面深入、公开效率与效能较高。

公开内容突出机构职能属性

该网站围绕公务员管理与服务职能进行管理与服务政务公开。在所有公开的页面信息中, 以职能信息为绝对主体, 其他信息, 尤其是新闻信息比重小。

办事公开是公开的重点。在职能信息中, 以兼顾信息公开、办事公开和决策公开为基础, 以办事公开为主。

该机构的公开内容占绝对主体。其他相关机构信息以链接形式出现, 这不仅体现在设置位置上, 还体现在信息量的构成上。

公开的内容全面深入

公开内容丰富广泛

美国联邦政府人事管理署网站提供400多个二级目录, 网页数量多达8000个。每个具体业务下面是一系列的分支服务内容, 如果点击“更多”, 会显示出更多的业务项目。如从公务员管理的业务过程看, 其公开内容涵盖从联邦政府空缺职位的公布, 到相关人员寻找合适的岗位, 再到录用、培训、考核、工资福利, 最后到退休

这样一个全生命周期过程,包括相关信息公开、办事公开和决策公开各个环节。从机构运行情况看,其信息涵盖机构、岗位与人员信息;相关新闻、公报、公开出版物、各种手册与指南及法律文件;机构运行报告等各项内容。

公开内容具体深入

不论是管理对象浏览还是机构运行,该网站信息都具体而深入。以管理对象为例,在联邦雇员主题下,如果一个新上任的联邦雇员,那么网站可引导你进入“New Employees”主题。在此主题下,在信息公开方面,有包括健康保险、休假制度、人寿保险、医疗服务、退休程序等各种相关的信息内容;在办事公开方面,不仅有相关规定,还有网上办事过程;在决策公开方面,不仅有相关背景信息,还有公众意见反映过程。以机构运作情况为例,其不仅有计划安排,同时还有相应的计划执行评估与结果报告。

公开信息的共享与整合程度高

信息开发程度高,体现了高智能开发的特点。以该机构数据库建设为基础,其信息采取活模块多路径形式进行开发利用,可以通过各种方式对信息进行整合。

注重提高链接容量。该网站注重与其他政府间网站的协作,努力促进政府间的信息资源共享。在其页眉的重要链接部分提供了与诸多政府间其他机构的链接,而且各项管理与服务事务都有相关链接。

突出机构门户属性,展示形式建设较为合理

作为公开载体的网站体现出了明显的门户特征。该网站首页以合理的信息组织、清晰的信息导航、强大的搜索功能,引导用户找到该机构提供的其所需的管理与服务信息。

信息组织框架清晰

信息的展示架构适当。信息展示采取用户对象与事务主题相结合的方式。其中,最先按照用户对象组织信息内容,之后各主题具体内容的组织按用户分类和按应用主题分类两种方式相结合进行:一方面对用户

对象进行细化,针对特定用户人群组织服务主题;另一方面,按照不同主题组织相关内容。下面以“求职者”栏目为例,看一个用户与主题相结合的信息展示示例。该栏目包括了寻找联邦工作、学生机会、职业机会和联邦雇员的福利四个栏目。寻找联邦工作围绕主题栏目将相关资源分成6类。用户按需要进入不同的分类栏目后,网站针对用户身份或主题内容引领用户进入下一层级,最终精准锁定服务对象,缩小服务跨度,大大提高了服务内容的针对性,为用户在海量信息中快速获取自身所需的特定服务提供了便捷的通道。该网站具体对各细类网站提供全面的、针对性的服务项目。如对美国政府工作,网站提供了工作搜索、信息中心、退伍军人、表格及雇员服务等。用户可以通过身份对应、主题定位快速获取网站所提供的全方位的服务。

信息层次清晰明了。

信息标识准确易理解

网上概念与网下概念的统一性高,几乎不会发生信息误读事项;标识简洁到位,几乎没有信息标识无效现象。

信息导航明晰

平铺导航层次清楚,纵向导航路径清晰,信息展示路径较短,迷航现象较少。

信息搜索功能强大

搜索功能全面,有主题索引,又有专门搜索。

搜索层次设置清晰,有总体搜索,又有具体页面或项目搜索。

搜索/总体搜索既有关键词搜索,又有多种路径的高级搜索。在搜索功能设置方面,除了关键词搜索和高级搜索之外,有很多页面还设有具体的页面搜索。丰富的搜索方式保证了信息查找的高效快捷。

“对象至上”理念明确,公开的效能较高

“对象至上”理念体现在管理政务公开的内容选择与形式建设等各个方面,其典型表现主要有以下几个方面:

关注对象需求。在全面深入提供服务内容的基础上,设置对象关注区域: 设置用户最想了解事项区域; 设置热点与次热点区域。

将针对用户的管理与服务内容放置在页面最佳位置。公务员管理与服务的所有事务,即具体服务事项都放在网站首页的中心区域。

搜索便捷。每一级页面都有功能页眉,同时通过具体页面的搜索功能,用户随时随地都可以使用搜索服务。

页面设计关注用户体验。 页面布局繁简得当,内容简洁清晰,便于对象浏览。 页面设计的色彩、图片选择比较平实,亲和力较强。 页面浏览设置遵循对象心理要求,强化“三键内到达目标信息、0.6秒内见到点击页面”的对象心理要求。

参考文献:

[4] 周晓英,王英玮. 政府信息管理[M]. 北京:中国人民大学出版社,2004

出版社,2004

[5] 周晓英. 基于信息理解的信息构建[M]. 北京:中国人民大学出版社,2005

[6] 国务院办公厅. 国务院办公厅关于加强政府网站建设和管理的意见(国办发[2006]104号)[R]. 北京:国务院办公厅,2006

[7] 张向宏,张少彤,姚咏. 美国政府门户网站的内容组织与资源整合[EB/OL]. [2008-07-28]. <http://www.hainan.gov.cn/data/news/2007/01/25091/>

[8] 杨冰之. 美国政府门户网站的设计特点及启示[EB/OL]. [2008-07-28]. <http://www.jrj.com.cn/NewsRead/Detail.asp?NewsID=153363>

作者简介:

赵宁,女,硕士,中国人事科学研究院助理研究员,主要研究方向为电子政务、信息管理。

李志更,女,中国人事科学研究院电子政务研究室主任、研究员,主要研究方向为电子政务、公共人力资源管理。

(本文责编:张建辉)

EG 资讯

科技部工信部启动“星火科技12396”试点

“星火科技12396”项目源于“农技110”项目。“农技110”信息服务模式是基于农村信息化的农村科技服务机制创新,于1998年产生于浙江衢州。科技部从一开始就对这一项目给予了高度关注并积极在全国范围推广。目前,我国已经有20多个省(区、市)开展了“农技110”信息服务工作,覆盖了1000个左右的县、8900多个乡镇。

为进一步提升“农技110”信息服务模式的发展质量,科技部联合有关部门积极推动在全国范围内统一农村科技信息服务号码“12396”,并与工业和信息化部联合开展试点工作。目前,首批已在全国范围内确定了北京市、河北省、内蒙古自治区、安徽省、福建省、山东省、湖北省、广东省、海南省、陕西省、甘肃省、宁夏回族自治区12个“星火科技12396”信息服务试点省份,将在试点的基础上逐步推广。试点省份的农民可通过拨打当地12396热线电话,得到即时科技服务、科技资讯,并可查询实用技术和市场行情等。

试点工作将以加强农村科技信息服务资源开发、推进信息服务进村入户为重点,发挥政府引导和市场驱动两个机制的作用,推进建立健全“星火科技12396”信息服务体系;通过新技术和新机制的应用,培育“星火科技12396”信息服务品牌,推动实现农村科技“零距离服务”,带动农村信息化的整体发展,最终形成全国农村科技信息服务体系。

农村科技信息服务体系将主要包括4方面的内容:以资源为本的数据库系统,以技术为本的数据处理系统,以人为本的社会化服务系统,以现代机制为本的运行管理系统。

(文章来源:新华网)