

# 社会信任重建视角下的政务信息公开制度优化

丁彬瀚

广元市泓森农业科技有限公司，四川省广元市，622651；

**摘要：**社会信任缺失已成为当前社会治理面临的重大挑战，政务信息公开制度作为提升政府透明度和公信力的重要机制，在重建社会信任中具有关键作用。然而，现行政务信息公开制度在实际执行中存在信息公开不全面、不及时、信息质量不高、公众参与度低等问题，严重影响了其社会信任重建中的效果。本研究从社会信任重建的视角出发，探讨政务信息公开制度的优化路径，主要包括完善法律框架与政策支持、提升信息公开质量与透明度、增强公众参与与反馈机制以及利用信息技术优化信息公开平台等方面。通过系统分析和案例借鉴，力求为政务信息公开制度的优化提供理论支持和实践指导，以促进社会信任的重建和国家治理体系的现代化。

**关键词：**社会信任、政务信息公开、制度优化、公众参与、信息技术

DOI: 358420250720.innoview

## 一、引言

社会信任作为社会成员间基于共同价值观、规范和预期形成的相互信赖和合作的心理状态，对国家治理和社会稳定具有深远影响。高度的社会信任能够降低交易成本，促进社会合作，增强政府的合法性和政策执行力，从而维护社会秩序和稳定。然而，当前社会信任缺失的现象日益严重，导致公众对政府决策的疑虑增加，社会矛盾加剧，治理难度加大。

在此背景下，政务信息公开制度作为提升政府透明度、保障公民知情权的重要机制，其在重建社会信任中的作用愈发凸显。政务信息公开通过提供真实、全面的信息，降低信息不对称，增强政府公信力，进而促进社会信任的构建。然而，当前政务信息公开制度在实际执行中存在诸多问题，如信息公开不全面、不及时，信息质量不高，公众参与度低等，严重影响了其社会信任重建中的效果。

鉴于此，本研究旨在探讨如何在当前社会信任缺失的背景下优化政务信息公开制度，以更好地发挥其在重建社会信任中的积极作用。研究将围绕完善法律框架、提升信息公开质量、增强公众参与和利用信息技术等方面展开，力求为政务信息公开制度的优化提供理论支持和实践指导。研究的意义在于，通过优化政务信息公开制度，提升政府透明度和公信力，进而重建社会信任，促进国家治理体系和治理能力现代化。

## 二、社会信任与政务信息公开的理论基础

社会信任是指社会成员之间基于共同的价值

观、规范和预期，形成的相互信赖和合作的心理状态和行为倾向。其构成要素主要包括信任主体、信任客体、信任基础和信任环境。信任主体即社会个体或群体，信任客体则是被信任的对象，信任基础涉及共同的价值观和规范，而信任环境则涵盖社会制度、文化背景等外部条件。

政务信息公开是指政府机关依据法定程序和范围，主动或依申请向社会公开其履行职责过程中产生的各类信息。其基本原则包括公开为常态、不公开为例外，以及合法性、及时性、真实性和完整性。政务信息公开的功能主要体现在提升政府透明度、保障公民知情权、促进政府与社会互动和预防腐败等方面。

社会信任与政务信息公开之间存在密切的互动关系。政务信息公开通过提供真实、全面的信息，增强了政府行为的透明度，降低了信息不对称，从而提升了公众对政府的信任感。具体而言，政务信息公开有助于消除公众对政府决策的疑虑，增强政府公信力，进而促进社会信任的构建。此外，政务信息公开还能激发公众参与公共事务的积极性，形成政府与社会的良性互动，进一步巩固社会信任基础。

为更直观地展示社会信任与政务信息公开的关系，可以参考图 1 所示的关系示意图。



图 1 展示了政务信息公开通过提升透明度、降低信息不对称、增强政府公信力以及激发公众参与等途径，最终促进社会信任的构建。

建。这一关系表明，优化政务信息公开制度是重建社会信任的重要路径之一。

在政务信息公开制度的优化过程中，应注重信息的及时更新、渠道的多元化以及公众反馈机制的完善，以确保信息的真实性和可获取性，从而更好地发挥其在社会信任重建中的积极作用。

三、当前政务信息公开制度的现状与问题

我国政务信息公开制度经过多年的发展，已经初步形成了较为完善的法律框架和政策体系。2008 年实施的《中华人民共和国政府信息公开条例》标志着我国政务信息公开步入法制化轨道。该条例明确了信息公开的范围、程序和责任，为各级政府机关提供了具体的操作指南。此外，各级政府也相继出台了一系列配套政策，进一步细化了信息公开的具体要求。

然而，在实际执行过程中，政务信息公开制度仍存在诸多问题。首先，信息公开的全面性和及时性不足。部分政府机关在信息公开时，往往选择性地公开部分信息，而对一些关键性、敏感性的信息则避而不谈。此外，信息公开的时效性也难以保证，许多信息在公开时已经失去了时效性，无法满足公众的知情需求。

其次，信息质量不高，透明度不足。部分公开的信息内容过于笼统，缺乏具体的数据和细节，难以反映政府工作的真实情况。同时，信息公开的渠道和方式也较为单一，主要依赖于政府网站和公告栏，未能充分利用新媒体和大数据技术，导致信息的传播范围和影响力有限。

再者，公众参与度低，反馈机制不健全。尽管《政府信息公开条例》规定了公众的参与权和监督权，但在实际操作中，公众参与信息公开的渠道和机会有限，难以有效表达意见和建议。此外，政府机关对公众反馈的处理机制不完善，反馈意见往往得不到及时回应和有效处理，影响了公众对政府信息的信任度。

为更清晰地展示当前政务信息公开制度的主要问题，可以参考表 1 的统计数据。

问题类别	具体表现	比例 (%)
信息公开不全面	选择性公开、关键信息缺失	35
信息公开	时效性差、更新滞后	28

不及时		
信息质量不高	内容笼统、缺乏具体数据	20
透明度不足	渠道单一、传播范围有限	12
公众参与度低	参与渠道少、机会有限	5
反馈机制不健全	反馈意见处理不及时、效果不明显	10

表 1 显示了当前政务信息公开制度主要问题的统计情况，从中可以看出，信息公开不全面和不及时是当前最为突出的问题，分别占比 35%和 28%。这些问题不仅影响了政务信息公开的实际效果，也削弱了公众对政府的信任感。

综上所述，我国政务信息公开制度在法律框架和政策体系方面已取得一定进展，但在实际执行过程中仍存在诸多不足。信息公开的全面性、及时性、信息质量、透明度以及公众参与度和反馈机制等方面的问题，亟需通过制度优化加以解决，以更好地发挥政务信息公开在重建社会信任中的积极作用。

四、社会信任重建视角下的政务信息公开制度优化路径

完善法律框架与政策支持是优化政务信息公开制度的基础。当前，我国虽已出台《中华人民共和国政府信息公开条例》，但仍需进一步细化相关法律法规，明确信息公开的具体标准和操作细则。建议制定更为详尽的法律条文，涵盖信息公开的范围、程序、时限及责任追究等方面，确保信息公开有法可依。同时，强化政策执行的监督机制，建立独立的监督机构，定期对各级政府的信息公开情况进行评估和公示，确保政策执行的有效性和透明度。

提升信息公开的质量与透明度是重建社会信任的关键。首先，应增强信息的全面性和及时性。政府机关在公开信息时，应全面披露各类信息，特别是公众关注的热点问题和敏感信息，避免选择性公开。此外，建立信息更新机制，确保信息公开的时效性，及时发布最新动态，满足公众的知情需求。其次，提高信息的可理解性和实用性。公开的信息应采用简洁明了的语言，避免使用过于专业的术语，便于公众理解和利用。同时，提供多样化的信息形式，如图表、视频等，提升信息的实用价值。

增强公众参与与反馈机制是提升政务信息公开效果的重要途径。首先，建立多元化的公众参与渠道。除了传统的政府网站和公告栏外，充分利用新媒体平台，如微博、微信等，拓宽信息公开的传播渠道，增加公众参与的机会。其次，完善信息反馈和纠错机制。设立专门的反馈平台，鼓励公众对公开的信息提出意见和建议，政府机关应及时回应和处理反馈意见，形成良性互动。同时，建立纠错机制，对公开信息中的错误及时进行更正，确保信息的准确性和可靠性。利用信息技术优化信息公开平台是提升信息公开效率的必然选择。首先，推进信息公开平台的信息化建设。加大对信息公开平台的技术投入，提升平台的稳定性和安全性，确保信息发布和获取的便捷性。其次，利用大数据和人工智能提升信息公开效率。通过大数据分析，精准识别公众的信息需求，提供个性化的信息服务。同时，利用人工智能技术，实现信息的自动分类和检索，提高信息公开的智能化水平。

图2展示了政务信息公开制度优化的路径图，具体如下：

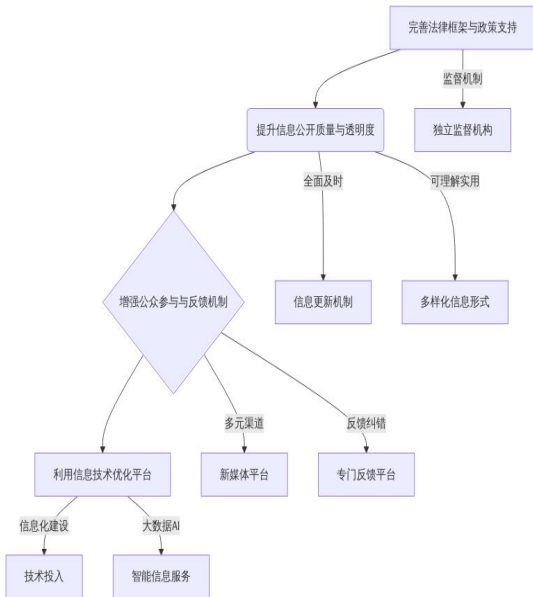


图2 清晰地展示了政务信息公开制度优化的路径，涵盖了法律框架、信息质量、公众参与和信息技术等多个方面，为制度优化提供了系统的指导。通过完善法律框架、提升信息质量、增强公众参与和利用信息技术，可以有效优化政务信息公开制度，进而重建社会信任。

### 五、案例分析：成功经验与启示

在全球范围内，多个国家和地区在政务信息公开方面取得了显著成效，其成功经验和具体做法对我国的制度优化具有重要借鉴意义。以芬兰为例，该国通过《政府文件公开法》明确了信息公开的范围和程序，建立了独立的信息监察专员制度，确保信息公开的透明度和公正性。芬兰政府还注重信息的及时更新和公众的可获取性，通过在线平台提供多样化的信息服务，极大提升了公众的信任度。

美国在政务信息公开方面同样积累了丰富经验。美国的《信息自由法》为信息公开提供了坚实的法律基础，联邦政府设立了专门的信息公开办公室，负责处理信息公开申请和投诉。此外，美国充分利用大数据和人工智能技术，建立了高效的信息公开平台，公众可以通过多种渠道便捷地获取政府信息，形成了良好的互动机制。

韩国的政务信息公开制度也值得借鉴。韩国政府通过《公共信息公开法》明确了信息公开的标准和流程，建立了多层次的信息公开监督体系，确保各级政府严格遵守信息公开规定。同时，韩国政府注重公众参与，通过线上线下相结合的方式，广泛征集公众意见，及时回应公众关切，有效提升了政府公信力。

这些国家和地区的成功经验表明，完善的法律框架、高效的信息公开平台、多元化的公众参与渠道以及强有力的监督机制是政务信息公开制度优化的关键要素。对我国的启示在于，首先应进一步细化信息公开的法律法规，明确具体操作细则，确保有法可依。其次，应加大对信息公开平台的技术投入，提升平台的稳定性和智能化水平。再次，应拓宽公众参与渠道，建立有效的信息反馈和纠错机制，形成政府与公众的良性互动。通过借鉴国际经验，结合我国实际情况，可以有力推动政务信息公开制度的优化，进而重建社会信任。

### 六、结论与展望

在当前社会信任缺失的背景下，政务信息公开制度的优化显得尤为重要。通过完善法律框架、提升信息公开质量、增强公众参与和利用信息技术等途径，可以有效提升政府透明度和公信力，进而促进社会信任的重建。然而，制度优化并非一蹴而就，需持续改进

和动态优化。未来研究应进一步探讨信息公开与公众信任的深层次互动机制，关注新兴技术在信息公开中的应用效果。实践层面，应加强法律法规的细化与执行监督，提升信息质量和透明度，拓宽公众参与渠道，建立高效反馈机制。唯有如此，政务信息公开制度才能在社会信任重建中发挥更大作用，推动国家治理体系和治理能力现代化。

#### 参考文献：

- [1]胡婷,耿焱.数字政府建设背景下政府信息公开工作的实践推进、现实困境及发展路向[J].领导科学论坛,2025,(01):78-82.DOI:10.19299/j.cnki.42-1837/C.2025.01.019.
- [2]马连刚,谢敏,陈卉,等.政务信息公开数据安全问题浅析[J].自然资源信息化,2024,(05):82-87.
- [3]卢小宾,杨紫楠,霍朝光.我国政务数据治理政策主题演化与运行特征[J].档案学通讯,2024,(04):44-52.DOI:10.16113/j.cnki.daxtx.2024.04.010.
- [4]卢小宾,杨紫楠,霍朝光.我国政务数据治理政策主题演化与运行特征[J].档案学通讯,2024,(04):44-52.DOI:10.16113/j.cnki.daxtx.2024.04.010.
- [5]王翔,白劼.公民参与的数字化“回声”：信息公开如何塑造意见表达[J].公共管理与政策评论,2024,13(04):11-23.