

数字政府视角下“互联网+政务服务”研究

——以丽江市为例

王晓晶

云南大学滇池学院 云南昆明 650228

摘要：“互联网+政务服务”是数字政府建设的内在要求，是助力“放管服”改革向纵深发展的重要基础，也是优化政务服务环境的抓手。本文概括了目前某市“互联网+政务服务”工作的成效，总体向好发展，分析了某市因一些制约因素造成的推进“互联网+政务服务”服务工作的现实困境，提出了相应的优化建议。

关键词：数字政府；“互联网+政务服务”；“放管服”改革

前言

随着互联网信息技术的快速发展，大数据、云平台、人工智能等信息技术在各个领域被广泛应用，互联网逐渐深入人们的日常生活，影响着人们的生活环境和行为方式，我国已然步入“互联+”时代。在新时代全面深化改革的发展要求下，将政府治理与“互联网+”理念和技术相融合，以“互联网+政务服务”作为政府公共服务新模式，既能够创新政府治理能力，提升政府公共服务效能，又能促进现代化政府治理体系的形成，满足人民群众日益增长的美好生活需要。

一、数字政府与“互联网+政务服务”的内在关联

“互联网+”，即互联网和传统行业深度互融，以现代信息科技优势替代旧行业弱势并催生新业态崛起，迸发“1+1>2”的跨界创新活力；“政务服务”则指政府机构及部门在法律法规及其职责范围内，为公众提供行政许可、行政给付、行政监督等事务的服务过程；“互联网+政务服务”是两个概念的复合，具体是指运用云计算、大数据、移动互联网、物联网等新兴信息技术对传统电子政务的拓展与延伸。数字政府是电子政务、电子政府发展的高级阶段，是全社会数字化转型倒逼政府改革创新必然选择。“互联网+政务服务”是建设数字政府的具体操作，是政府运用互联网思维将最新信息技术实践于解决政府管理问题的探索，更是政府创新行政管理方法、优化行政流程、创新服务方式从而提升效

能的尝试。数字政府是“互联网+政务服务”的建设目标。在建设的过程中缩短了政民间的空间距离，由过去传统的被动响应向主动服务转变；以互联网为依托，政府机构实现了组织的扁平化，避免了官僚式的层级对行政效率的制约。

二、丽江市推进“互联网+政务服务”的阶段成效

（一）深化“放管服”改革，着力促进审批服务便民化

根据省级工作决策和部署，丽江市委第四届常委会会议通过了《某市进一步推进便民审批服务工作实施方案》。该实施方案大力支持推进行政审批和公共服务集中上网办理，切实加强行政审批事中事后的监督等8项主要的工作。对某省委、省政府有关部门提出的5项制度改革措施分别进行了具体细化和补充，制定了37项具体实施的措施，明确了工作领导单位、责任主体单位和负责人完成的时限。此方案通过深入推进丽江市的减证便民行政审批和公共服务，最大限度地减少了企业和人民群众跑政府次数，力求提高工作效率。

（二）推进智慧信息化政务

为落实智慧化政务政策，以网上身份认证、电子表格及印章、各部门审批联动等多重技术手段，实现民众办事只跑一次、只跑一门、信息多跑路。丽江市各乡镇和行政村及社区全部已上线运行信息化政务，可办理事项达四十余项，涉及人社、卫健、民政等七部门。

定期开展会议和培训，促进“一部手机办事通”平台的建设和推广。“一部手机办事通”是由云南省政府和银行合作开发的一个移动政务服务应用平台，对实现群众“办事不需出门”起重要作用。目前，丽江市“办事通”注册人员数量占总人口比例居于某省前列，业务办

作者简介：王晓晶，1981年，女，汉族，吉林省，系主任，副教授，硕士研究生，云南大学滇池学院，研究方向：公共管理、财务管理等。

理量上万件。市级首批7个政务服务事项（公积金查询类）已上线“办事通”，是全省第6家上线的州市。下一步，丽江市政务服务管理局将医疗卫生服务、中小学学生入学报名等服务事项纳入办事通和查询中来。

另外，丽江市政府与相关企业在推进党建、政务、金融、旅游等智慧化融合发展方面合作。今后，双方还将进一步实现在重点行业大数据的高效采集和有效整合，深化政府数据和社会数据的分析和整合，提高宏观调控、市场监管、社会治理和公共服务的准确性和有效性，共同推进“智慧丽江”建设。

（三）政务服务改革驶上快车道

政务服务是优化营商环境的核心所在。通过完善“一站式”政务服务，力争“一扇门”满足需求，达到便民服务目标。笔者了解到，通过“一窗式办理”，民众不用多跑路，工作人员在电脑中迅速调取和传送相关证明文件，很快完成所需办证业务。近年来，区政务服务中心将民众办理多的各项事项入驻政务服务中心和分中心办理，并公开办理各项流程，监督审批办理全过程。目前，区政务服务中心及其分中心共受理58.72万件事务，办结量达58.68万件。

三、丽江市推进“互联网+政务服务”的现实困境

（一）信息网络建设普及程度有限，服务广度和深度不够

政务服务范围广度和深度不足是丽江市“互联网+政务服务”推进的薄弱环节，服务范围无法从横向、纵向扩大的主要原因在于缺乏坚实的技术支撑。就横向而言，丽江市的网络基础设施在开发、运行、维护中成本过高，尚未形成最广泛覆盖，信息化程度普遍偏低。民众获知政务消息的途径更多依靠宣传、布告等传统媒介，与PC端、移动端等智能技术相比过于单向化、被动化。广大群众的政务服务敏感度、热情度和活跃度明显偏低；就纵向而言，“互联网+政务服务”逐级纵深推广的一个症结在于市级特别是县级以下地方政府的网络基础设施建设不够扎实。

（二）服务监管力度不够

监督和监管可以保障“互联网+政务服务”有序运行。相较于传统的、完全靠人力的服务监管方式已经不适应“互联网+”时代，政务服务的监管需要革新方式方法。从目前情况来看，丽江市在工作推进过程中形成的“绩效考核+媒体监督+专家评议+第三方评估+随机抽查+民意调查”的模式有一定的科学性和操作性，但此种模式更注重服务结果。对网上行权过程中的监管

仍存在盲区，过程失误的追责依据不易考核和量化，容易造成事实上的监管不力。

（三）“走后门”现象，公开透明存疑

由于人民群众在丽江“互联网+政务服务”平台在办事申请和受理事项的时候不需要进行面对面的交流，那么就可能会存在“走后门”情况。如明明申请办事的时间比较晚，但由于认识政务系统内部所谓的“熟人”，会受到提前受理和快速办结的优惠待遇，可能引起其他人民群众的质疑和不满，有违政府部门切身为人民群众办实事、办好事的原则和宗旨，影响所属政府部门的形象，造成不必要的麻烦，甚至影响社会和谐和公平。

（四）规划的科学性有待加强

在“互联网+政务服务”的实施过程中，周密的规划是确保项目成功的关键。缺乏精心设计的规划，将导致建设工作缺乏方向。当前，丽江市在推进这一服务模式时遇到了若干挑战，包括资源的重复投入和浪费，以及对框架建设的过度关注而忽视了内容的实质。这些问题在很大程度上源于规划的不足。丽江市的政务服务体系规划存在缺陷，其框架过于宽泛，主要依赖于原则性指导，而缺乏具体的实施步骤。尽管政务服务平台和相关网站已经投入使用，但支撑这些平台的技术标准仍不明确，导致政府网站发布的内容和业务模块在形式上多于实质内容。此外，一些地方政府在建设数据库时，虽然在基础数据库的基础上进行了创新，但由于政务数据库的架构兼容性不足，难以与其他数据库有效整合，从而未能充分发挥其在服务决策中的潜在作用。

四、丽江市推进“互联网+政务服务”的提升策略

（一）重视规划，筑牢建设基础

规划构成了所有工作成功的基石，这一点在“互联网+政务服务”领域同样适用。首先，全省应采取一体化的策略，实现管理、技术、功能和结构的统一，以促进服务资源和服务渠道的集约化。这需要在组织架构、规章制度、业务流程和保障体系等方面进行全面而系统的规划和协调。其次，应遵循“适度超前、重点突破、用户至上”的指导原则，有序推进项目的实施。在制定规划时，应具有远见卓识，结合丽江市的实际情况，采用科学的方法，确保规划的前瞻性、实用性和可操作性。同时，应充分考虑可能遇到的各种情况，为项目的顺利进行留出足够的空间。最后，建议邀请专家团队参与规划过程，对规划方案的严谨性、完整性、一致性和科学性进行深入分析，并在规划方案发布后，由第三方专业机构进行评审，以确保其质量和可靠性。

（二）干部运用“互联网+”思维助推政务服务工作

在当前数字化时代背景下，政务服务的转型升级已成为必然趋势。干部作为推动这一进程的关键力量，需要积极拥抱并运用“互联网+”思维，以创新的方式提升政务服务的质量和效率。这种思维模式强调利用互联网技术，打破信息孤岛，实现资源共享，优化服务流程，从而为公众提供更加便捷、高效的服务体验。具体而言，干部可以通过以下几个方面来实现这一目标：首先，加强跨部门协作，构建统一的数据平台，实现信息的互联互通；其次，利用大数据分析和人工智能技术，对政务服务流程进行智能化改造，提高决策的科学性和服务的个性化；再次，通过移动应用和在线服务平台，拓宽服务渠道，满足公众多样化的服务需求；最后，持续跟踪技术发展趋势，不断探索新的服务模式和解决方案，以适应不断变化的社会需求。

（三）对接融合并优化平台，实现科学化、便民化操作

为了提高政务服务的效率和便捷性，必须对现有的服务平台进行深入的整合和优化。这涉及到跨部门的数据共享、流程简化以及用户界面的人性化设计，加快相关系统平台对接融合，申请财力、物力和技术支持以缩小差距。从丽江市的互联网政务服务实践中发现，加快各业务部门的一体化政务服务平台的对接融合，努力实现政务服务科学化、规范化、智能化、便民化发展，尤为重要。加快各职能部门信息聚合，保证信息能够共享共通，不让民众跑多跑路，为政府的各项科学优化决策提供信息支撑及数据依据。积极引进技术型人才或者是进行技术外包的方式，对于平台的技术进行进一步的优化，提升平台的承载量和运行速度，继续完善版面设计，移动公告栏和固定板面布局相结合，实现美观和便捷的双重要求，保证在操作过程中能够更加便利和通俗易懂。

在实施过程中，应采用先进的信息技术，比如人工智能和大数据分析，以提高决策的科学性和服务的个性化。同时，平台的优化应考虑到不同用户群体的特殊需求，确保所有用户都能享受到平等、高效的服务体验。最终目标是打造一个无缝对接、高度集成的服务平台，使用户在办理政务服务时能够感受到前所未有的便捷和舒适。

（四）创新服务模式，细化准则，定时信息公开

“求新就是求发展，求新就是求未来”。只有创新，

政府服务才能取得更好的效果。创新使得某市能够顺利开展完成互联网政务服务改革和政府数据互联，使得民众各项办事过程更加简单便捷。联合运用大数据和AI等技术，实现更高效、更快速审批。在政府服务治理各环节具备良好的互联网思维，并加以创新，政务服务水平的提升效果就会得到更加深刻的体现。因此，推进“互联网+政务服务”，就需要创新服务模式。

同时，细化网上政务服务平台的业务办理标准细则同样重要，要求所有工作人员必须进行顺序受理。将每项业务转变为限时办结流程，在操作系统中对于时限进行监控，如果逾期未进行有效处理要及时联系相关责任部门进行反馈落实。强化信息公开，对于已经办结或者受理的，在相应的业务流程上要有明显标注，要为民众提供全面细化的办事指南。

（五）强化监督治理手段，收集反馈意见，落实权责

随着社会变革的快速发展，互联网也延伸到了社会生活的方方面面。人们会利用这个便捷的渠道向有关部门反映自己的实际需求。面对政府网站存在的各项问题，要以网络思想为指导，加强治理，通过信息甄别，消除和取缔不相关、虚假的政府信息，严格检查回复信息的适宜性；接受并及时反馈群众提出的问题和意见。同时，加强内部和外部监管相结合，要求各单位纪委监委部门严格落实本单位职能，做好监督。设立监督举报电话和邮箱，及时公开，加强外部监督，诚邀群众对网上政务服务平台的工作进行监督，定时收集意见和建议。只有完善治理和监督手段，才能保证政府信息服务平台的建设。

参考文献

- [1]张远娜，毕明：《“互联网+政务服务”创新问题研究》，昌吉学院学报，2019年第5期。
- [2]石书红：《新时代领导干部提升互联网思维能力的路径研究》，普洱学院学报，2019年第4期。
- [3]刘畅：《“互联网+”下政务信息公开和数据共享途径探讨》，管理观察，2019年第3期。
- [4]赵月：《“互联网+政务服务”背景下我国政府公信力提升路径研究》，长春工业大学，2019年第1期。
- [5]刘介辉：《抓住“互联网+政务服务”推动“放管服”改革》，益阳日报，2019年第004期。