

成都市一体化在线政务服务平台发展现状与优化路径探索

王子为

成都文理学院 四川 成都 610401

摘要：伴随着“互联网+”政策的不断推进落地，全国一体化在线政务服务平台建设已然成为强化政府治理能力的重要举措。成都市是西部地区重要的副省级城市，同时也是新一线城市，积极响应国家号召，大力推进一体化在线政务服务平台建设，取得了一定的成效。但是发展中也有着数据安全防护能力不足、数据共享存在壁垒等问题，一定程度上限制了平台效能。本文旨在深入分析成都市一体化在线政务服务平台的发展现状，剖析存在的问题，并提出针对性的优化路径，为提升成都市乃至全国政务服务水平提供参考。

关键词：一体化；在线政务服务平台；成都市

引言：

新时代浪潮下，我国政府正迈向服务型政府的新征程，“互联网+政务服务”发展战略成为推动政府变革的强大动力。因此，加快全国一体化在线政务服务平台的推进，对推进各类政务信息的高效共享、政府职能的有效发挥以及整体性政府治理理念的有效落实都具有重要的意义。成都市作为新一线城市和西部中心城市，其政务服务虽然具有一定的示范意义，但也存在提升空间。本文首先梳理了成都市一体化在线政务服务平台的发展状况，进而聚焦平台运行的问题提出可实施优化建议，提高公众的服务体验，为新时代服务型政府建设提供一定的理论和实践参考。

一、成都市一体化在线政务服务平台发展现状

我国积极推进在线政府服务平台建设，线下政务服务正逐步向移动客户终端和计算机终端等线上服务场景转型，打造“一站式”服务体系。2016年，国务院办公厅创新性提出“一体化网上政务服务平台”概念，旨在打破线下与线上政务服务壁垒，实现跨区域、跨部门办理业务^[1]。同时，通过“一网通办”实现信息互通互享，解决政务服务中办事效率低、流程繁琐等问题，推动政务服务向集成化、智能化升级，让更多事项线上办，现场业务力争“最多跑一次”。

全国一体化在线政务服务平台由各省市、部门的政务服务平台构成，各省市、部门应加速政务服务数据集中共享与业务协同，提升服务效能，为社会公众提供更高效率、便捷的政务服务^[2]。成都市一体化在线政务服务平台则是依托全国一体化在线政务服务平台顶层设计框架，区别于传统平台，具备线上线下一体化、层级部门一体化及服务事项集约办理的新特征^[3]。

成都以全国政务服务“一张网”为依托，构建了“天府蓉易办”服务体系，形成“一平台、三中台、五前端、两保障”的服务架构^[4]，提供包括社保、医保、公积金、税务等在内的各领域政务服务事项，业务覆盖市、区(市)

县、乡镇(街道)、村(社区)四级，开发功能模块百余项，接入便民服务事项百余项，并通过流程再造实现审批服务“四减”，提升“四办”服务效能，实现政务服务更加便民利民。但在平台快速迭代中也出现了许多深层问题，导致公众体验感和办事质量存在落差。

二、成都市一体化在线政务服务平台存在问题

(一) 数据安全防护能力不足、安全监管体系不完善

现阶段成都市一体化在线政务服务平台的数据安全防护能力较弱，无法满足当前网络安全工作的“三化六防”关键要求，针对复杂网络的攻击不能有效解决，大数据泄露的可能性高。常规安全产品比较有限，密码运用技术尤其是国产密码的运用较匮乏。成都市一体化在线政务服务平台整合了公众大量的个人核心信息，包括居民身份证件信息、社保和医疗信息以及交通出行记录等大量敏感数据，一旦高度聚集的公众个人信息受到恶意泄露，公众财产安全受到危害，甚至威胁到人身安全。

在信息化与信息技术发展之下，信息安全成为了公众关注的重点问题。虽然我国已颁布《中华人民共和国电子政务法》等文件，但仍无法满足互联网在线政务

服务治理平台的数据安全需要，主要体现在缺失有效一致的安全管理保障要求，数据安全得不到保障，系统无法稳定有序运行。此外，“专人专管”的平台监管体系尚未健全，跨部门协作中出现权责不清、履职不到位等问题，引发公众对平台的信任危机，政务服务的核心办理场景难以从线下向线上进行有效迁移。

（二）数据共享存在壁垒

一是数据共享不足。不同部门之间的数据流通存在“选择性共享”的问题，各部门实际的数据共享范围仅局限于基础数据，核心数据因涉及部门利益并未真正实现有效流通，“数据壁垒”未能从根本上破除。二是共享机制受阻，“不愿共享”“不敢共享”“不能共享”问题比较突出。权力本位思想致使有些部门主观上“不愿共享”；安全风险防控需求导致公安等部门对核心数据“不敢共享”；标准化体系欠缺、技术接口不兼容及改造成本高等因素则从客观层面制约有些部门“不能共享”，形成多维度共享阻滞，导致公众办理业务时仍需与多部门分别跟进业务办理情况，存在“跑多趟”情况，平台业务线上线下办理环节难集成，没有最大限度实现“减材料、减环节、减时限、减跑动”^[5]。

（三）平台系统质量、服务质量不高

成都市一体化在线政务服务平台在系统质量和服务质量方面存在诸多亟待解决的问题，严重掣肘群众使用体验和政府形象。

就系统质量来看，一是平台稳定性欠佳，页面与公共入口交互环节存有终端偶发性问题，错误信息和响应延迟状况频繁出现，影响用户操作流畅性。二是不够方便快捷，违背了用户体验的基本逻辑，差异化登录认证体系造成个人与企业用户跨平台操作时需重复验证身份信息及数据录入，形成“流程冗余”。三是平台布局混乱、服务功能不完善，“僵尸”链接多，无法有效服务于广大人民群众^[6]。

服务质量方面，首先，互动体验较差。对于用户的提问，大部分智能客服出现链接崩溃、答非所问的情况，加剧用户使用困扰。其次，缺少个性化服务，有些服务项目还没有形成统一的流程和规范，针对特殊群体的差异化服务尚无定制化方案。最后，投诉反馈机制匮乏。虽然设置了市长信箱、市长热线、“好差评”等形式，但投诉反馈时效性较差，部分投诉信件数天仍处于“办理中”状态。同时，投诉回复内容也多为程式化表述，存在“走过场”现象，公众提出的问题未实质解决，导

致重复投诉现象频发。

三、成都市一体化在线政务服务平台优化路径

（一）加强技术和制度保障

1. 强化技术保障

首先，需强化身份认证与数据安全防护技术体系。通过引入密钥分割、生物识别等专业技术，强化用户身份认证的准确性与安全性，降低非法用户解锁风险；采用散列化、数据脱敏等技术保护用户敏感数据，降低账户被盗及用户数据泄露可能性。其次，通过建立云资源管理中心实现对平台计算、存储、网络资源的统一调度与监控；通过云安全保护服务及运行实时监控对系统漏洞、攻击等安全风险进行动态监测及应答，同时完善技术防护手段与安全运营管理制度，实现“监测—响应—改进”的链式安全运行与管理，全面提升平台信息安全保障水平。最后，推动国产密码技术应用，解决政务信息化系统密评检测不过关、使用国产密码技术成本过高等问题，依托省级政务云建设国产密码云应用平台，促进密码厂商提高技术水平，向云租户提供公共密码应用服务，降低成本，增强政务信息化平台和系统的国产密码应用能力，推动国产密码技术推广及关键数据安全基础能力建设。

2. 加强制度保障

提升成都市一体化在线政务服务平台安全性，需强化制度保障。健全网络协同监管体系，各级政府制定管理制度，依安全等级管理数据。法规的内容上应涵盖权利保障、法律责任和安全监管等方面的内容，在方式上可以由成都市先出台地方规章与安全管理条例，市人大常委会牵头制定发展应用促进条例，再依实际问题制定配套法规，构建法律体系。

（二）完善管理体制、建立职责清单

完善管理体制是提升平台业务办理便捷性的有力保障。一方面对现有管理体制进行全面梳理和改革，建立健全由地方人民政府牵头负责的统一高效协调运转的联动体制，加强领导统筹与组织协调，增强各部门之间的相互协作。另一方面制定相关标准和规范：加快制订政务数据共建、共存、共享标准条例，制定政务信息采集、分类、归档、存储规范，建立统一政务数据库。强化政务数据目录编制工作，及时更新，同源发布，探索数据立法，完善数据产权保护、生命周期管理等制度规范^[7]。最后要优化整合数据资源，通过政府部门多部门联合审批，优化业务办理环节，打通部门壁垒，做到部门联审，

简化审批手续和时限。建立以大数据中心为重要主体的数据归集机制,实现全行业、全地域、全覆盖的数据枢纽,推动数据全生命周期管理。

建立数据开放共享的职责清单。界定各级政府之间政务信息供给的权力和义务,明确部门的数据使用权限及数据管理责任。以国家政务服务平台为全国政务数据共享枢纽,定对接责任清单进入统管平台进行管理。各级政府应按照责任清单不断做好政务数据的收集、管理、分析工作,按照统一的标准提升数据品质,实现数据价值充分释放,用“数据跑路”代替“群众跑腿”。

(三) 引进专业人才、强化回应机制

系统质量的优化上,在引进专业技术人员的同时,从公众的视角出发,合理规划平台页面布局,做到简约明了,方便易用。强化平台日常运维保障机制,针对界面卡顿、系统崩溃等运行故障及时开展修复处理,严查页面链接和导航功能,清理无效链接和重复链接,让整

个平台能够运行得更加稳定和流畅。

服务质量的提升方面,树立主动回应意识,坚持“以人民为中心”的服务理念,想群众之所想、急群众之所急,积极收集民意,增设多元化服务种类,尽可能多地满足各类群体的需求;拓宽投诉监督渠道,构建多元对话平台;不断提升工作人员业务水平,通过专项培训以提升其工作效率、服务质量。构建一套科学合理的绩效考核制度,明确考核指标和考核方法,建立完善的考核结果公开制度,以此作为有力的监管考核机制,推进回应机制有效建设;构建回应主体的监督机制,即构建对回应部门的主体责任机制,明确各部门工作人员具体职责,针对在工作中表现不佳者严肃处理,尤其是要把注重解决针对百姓投诉做好回访作为重点工作;加强政民联动,以投票调查、线下参与活动等形式了解大众诉求和意见建议,更好地服务于大众。

结 语:

成都市一体化在线政务服务平台政务服务数字化转型初见成效,但数据安全防护能力不足、安全监管体系不完善等问题日益凸显,制约了平台进一步发展。为此,平台要加强技术、制度保障,提升平台数据安全保障能力;建立管理体制、明确清单,实现破壁共享、提高共享开放的数据质量;优化平台系统布局、提升稳定性和便捷性;建立服务意识,拓展诉求反馈渠道、加强人员培训,深化政民互动、提高服务质量,从而满足群众多样化需求,提高政府政务工作的服务效能,促进政府数字化转型进程,为打造智慧高效型服务型政府提供扎实的支撑。

参考文献:

- [1] 国务院办公厅关于印发政府网站发展指引的通知[J]. 中华人民共和国国务院公报,2017,(17):16-31.
- [2] 国务院办公厅. 国务院办公厅关于印发全国一体化政务服务平台移动端建设指南的通知[J]. On

line:http://www.gov.cn/zhengce/content/2021-11/12/content_5650485.htm,2021,国办函〔2021〕105号(s)

- [3] 王子为. 成都市一体化在线政务服务平台公众满意度影响因素研究[D]. 西南财经大学,2022.DOI:10.27412/d.cnki.gxncu.2022.002889.

- [4] 成都市人民政府办公厅关于印发成都市政务服务“蓉易办”(一网通办)工作实施方案的通知[J]. 成都市人民政府公报,2020,(01):12-15.

- [5] 刘洋宇. 四川省“一网通办”运行中的问题及优化路径研究[D]. 四川大学,2023.DOI:10.27342/d.cnki.gscdu.2023.000215.

- [6] 荆玲玲,曹杰. 协同治理下一体化政务服务能力提升策略[J]. 合作经济与科技,2024,(01):185-187. DOI:10.13665/j.cnki.hzjyky.2024.01.024.

- [7] 张海琳. 一体化政务服务水平的影响因素组态与路径研究[D]. 电子科技大学,2024.DOI:10.27005/d.cnki.gdzku.2024.001880.

作者简介:王子为(1994.2-)女,汉族,吉林省吉林市,研究实习员,研究生,研究方向:教育管理。