

数字政府建设背景下地方政务服务数字化转型的现实困境与优化路径

杨静

(山东理工大学, 山东 淄博 255000)

【摘要】地方政务服务的建设是数字政府建设的重要组成部分,也是建设数字中国的重要内容。一方面地方政务服务的数字化转型促进地方政府职能的转变,从而提高治理能力和治理水平。另一方面,地方政务在数字化转型中存在价值共识程度有待提升、地方政府数据处理能力有待提高、地方政府职能转变不到位等问题。地方政府应当以数字化治理手段为基础,适应数字化政府的发展模式,从而推动政务服务的数字化转型升级。

【关键词】数字政府; 地方政务服务; 数字化转型

一、地方政务服务数字化转型的价值意义

(一) 建设以人民为中心的地方服务型政府

政务服务作为践行“为人民服务”根本宗旨的“最后一公里”,涉及广大的切身利益,改善政务服务质量和效能,更好地满足公共需求,创造公共价值,不仅是一个管理问题,更是一个政治问题。^[1]地方政务服务强调发挥人民的主体性、能动性、创造性,一方面,地方政务服务平台的建设需要人民的参与;另一方面,地方政务服务是为缓解地方“办事难、办事慢、办事繁”的问题。从而实现与人民共创和让人民满意的地方政务服务,满足人民日益增长的美好生活需求。

(二) 促进地方的基层自治能力

在乡村振兴的不断推进下,传统的政务服务无法满足地方人民的需要。促进地方政府政务服务数字化转型的目标在于促进与政府的良性互动。一方面完善了人民民主参与,参与民主的渠道更加多元化,使基层政府适当退出村民自治领域,真正做到还权于民,有利于增强的主人翁意识;另一方面,数字化政务服务平台有利于促进村务、党务、财务等信息的公开管理,增强透明度,保障了群众的监督权,构建共建共治共享的地方治理格局。

二、数字政府建设背景下地方服务数字化转型的现实困境

(一) 数据来源质量不高,地方政府数据治理能力有待提升。

当今数字化技术的发展与应用影响着政府与社会之间的关系,数字化转型成为政府发展的趋势,政

府需要准确把握当今时代的价值导向。地方政府的数字化能力不足,地方政府政务服务的数字化转型升级易受其影响,要注意政府数字化领导力、社会公众数字素养和市场主体创新能力的整体性提升。

地方政府数字化领导力有待提高。在不确定的数字化环境下,地方政府缺乏推动自身组织变革的能力和数字化领导者。地方政府的数字化职能及决策、管理、执行监督机制有待提高,运用数字化评估与激励的应用程度比较低,组织成员的信息素养水平和数字技能有待进一步提升,决策支持信息系统的完备度严重不足,以及组织中物理资产、流程、系统、信息的数字化程度不高等方面。

地方政府数据治理能力有待提升。数据资源是当今最重要、最基础的生产要素,大数据赋能国家治理技术,能够为政府提升科学决策、社会监管和公共服务能力创造良好契机^[2]。然而,在实际中基层政务服务数据分化严重,存在大量沉睡数据未被利用。在地方政府政务服务转型升级的过程中,地方政府需要面对庞大的数据源,由于缺少数据协同机制,导致部分数据重复被采集或者其他情况,造成数据资源的低效利用,浪费政务服务资源。

地方政务数据分析应用不足。数据烟囱也称为数据孤岛,是提高基层政务服务效率一大障碍,在数字政府建设阶段中数据烟囱问题在一定程度上得到了缓解,但基层政府部门间信息共享不充分问题仍然普遍存在^[3]。在地方运行机制方面,地方政府实行的是扁平化治理结构,以纵向协同为主,横向协同较弱。地方政府各部门注重内部的职能协调,忽视了部门与

部门之间的数据交流与共享，数据资源无法充分利用，导致数据的价值降低，数据质量不高、数据被无秩序的滥用等问题严重，缺乏数据资源的利用共享保障机制，相关法律制度有待完善，一定程度上损坏了数据资源的共享性。

（二）地方政府职能转变不到位，制约地方政务服务数字化转型发展

政府职能转变不到位，很大程度上制约数字化转型发展^[4]。由于地方政府职能转变不到位，地方政务服务易导致碎片化。地方政府职能转变不到位，政务流程繁琐，政府各部门之间协作不畅，可能会使得政务办理效率低下，无法满足数字化转型的需求。地方政府提供的公共服务易受到影响。比如，部分地方政府在推进数字化转型时，没有考虑到如何更好地提供公共服务，而是一味地追求技术升级，从而导致数字化转型与实际需求脱节。随着互联网的发展，许多企业无形中成为了部分社会管理的重要组成部分，对地方政府的政务服务的转型升级提出了新的挑战。

（三）地方政务服务数字化转型的价值共识仍需凝聚

目前，我国地方政务服务数字化转型仍未形成共识，政府的管理进步方向与需求有所偏差。地方政府在政务服务转型过程中更加侧重于提高工作效率，对外提供其职权范围内的政务服务，尚未形成强大的信息整合能力，缺乏以人民为中心的个性化服务设计，难以提供具有针对性的服务，造成地方政务服务供给的“碎片化”。而人民也难以适应地方政务提供的服务模式。这就出现了政务服务结构性的价值导向错位，即政府部门的“管理导向”与社会公众的“需求导向”的错位。^[1]公众难以在大量的信息中精准快速的提取有效的信息，导致公众的用户体验度不高、对地方政务服务的不满，急需对地方政务服务进行整合变革，推动地方政务服务数字化转型的推进。

三、数字政府建设背景下地方政务服务数字化转型的优化路径

（一）精服务、惠民生，拓宽拓展地方政务服务数字化转型之本

1. 打造个性化、智能化政府服务

打造个性化服务，精准办。地方政府依托政务服务平台，推广服务政策，根据用户信息，分析其潜在需求，精准匹配服务，满足用户的需求，有效实现政务服务事项精准办理。深化和推广智能政务客服应用。运用数字化技术，实现对政务服务的需

求预测，对一些重复性较强的政务服务咨询提供精准互动答疑等服务，提供全天不打烊的在线智能咨询服务。从的实际需求出发，聚焦重点领域与重点人群，筛选高频率的政务服务事项，做到办事表自动填，办事材料无需重复交，在想办未办或未想到办的前提下完成。主动向放权赋能。扩大社会和公众参与，推动政务服务从政府单一提供为主向多元参与的转变，提高政务服务的智能化水平。

2. 以数字化建设促进地方民主政治发展

地方是乡村建设数字政务的主体力量，只有始终坚持人民的历史主体性地位，调动人民的力量，数字技术才能在地方政务服务中施展最大化的效果。^[5]社会参与是数字政府建设的基本保证，地方是地方数字政务的受众，也是深化政务服务数字改革的推动力量，政务平台搭建应倾听的合理需求，站在的角度考虑应当提供怎样的政务服务。首先，数字素养的提升是加快数字技术在地区的推广、推动数字地方内生发展的关键。提高地方政治参与的积极性，拓宽地方通过现代信息工具获取信息的渠道，提高地方数字素养，让真正参与到地方公共事务管理当中，使其成为政务服务数字化转型的参与者和建设者。其次，提高地方参与地方政府数字治理的积极性，提高的主体意识。提高的参与数字治理能力和参与意愿。要提高群众的参与意识，应该引导群众意识到参与数字治理的重要性和必要性，培育群众的主体意识和社会责任感，可以通过传统媒体和网络媒体相结合的宣传方式，普及群众参与自治的相关法规、宣传群众政治参与的正面典型案例等，增强群众的参与意愿。^[6]群众的积极参与是政务服务数字化转型升级的重要基础，有利于提高群众的获得感和幸福感，从而推进地方治理数字化，实现地方治理体系和治理能力现代化。

（二）强机制、保畅通，铺平政务服务数字化转型之路

1. 夯实数字化转型共同体思想基础

地方政务服务数字化转型要达成治理有效的目标，不仅需要完善地方数字化基础设施的建设，加强多元治理主体的数字治理能力，也需要完成数字治理理念的革新以及数字治理环境的优化，为地方政府政务服务数字化转型提供全方位的保障。^[7]一方面，坚持为人民服务的中心思想，打牢理论根基，把“与人民共创人民满意的政务服务”的价值理念和价值导向建立在对人民群众美好需要变化的准确把握上，建立在对社会主要矛盾转变的准确把握上，

建立在对国家治理现代化的准确把握上，真正做到内化于心、外化于行、知行合一。^[1]另一方面，加强对地方政府官员及村干部的数字化政务服务意识的培养，转变干部的工作方式。培养干部运用数字化技术整理信息的能力，更加高效准确地收集群众意见，传递政府政策信息。加强干部与群众的交流沟通，满足群众的需求。

2. 健全各方统筹协调推进机制

构建“党委统筹有力、政府统分适度、社会广泛参与、人才法治保障”的政务服务共同体发展格局。第一，必须牢牢把握坚持和加强党的全面领导的原则，坚持和加强党对地方基层治理的集中统一领导，确保党在地方工作中始终总揽全局、协调各方，保证地方政府的政务服务转型工作沿着正确的方向前进，为乡村振兴提供坚强有力的政治保障。第二，在地方政务服务转型的过程中，社会力量的政治参与能够在决策的非正式沟通中发挥关键作用，完善多元协同的乡村治理体制。鼓励和引导社会力量参与到地方政务服务转型过程中，成为乡村治理数字化的重要监督力量，约束干部行为，推动政务更加公开透明，维护群众的公共利益。第三，地方党委充分利用数据资源，发挥发挥统筹协调各方的关键作用，切实解决好政务服务转型过程中的疑难杂症。第四，优化地方政府政务服务部门职能，明确部门间的权责关系，形成统筹协作的运行机制。第五，充分调动地方参与公共事务的积极性，拓宽参与渠道，落实监督制度，提高在政务服务建设中的话语权。第六，完善相关法律条文，规范地方政府工作行为，不断吸取经验，监督地方政府的落实工作。第七，培养政治立场坚定的数字化高素质人才，为地方政府政务服务的转型升级提供夯实的人才基础，加强对地方干部的培训，提升全民数字素养。

（三）抓全局、促提升，夯实政务服务数字化转型之基

1. 加强统筹，完善数字化技术平台

加强基础支撑统筹，丰富线上办事方式，破解线上办事登录难的问题；加强数据统筹，建设“政务服务共同体”大数据平台；加强区域统筹力度，扩大公共数据开放。加强地方政府政务服务事项统筹，厘清地方政务服务平台的职能定位，全面创新地方政务服务的服务模式，推动地方政务服务共同体服务平台与纵向上级、横向其他地区的政务服务平台之间的事项对接、数据对接和服务对接，推动全域无差别受理，共同协作为办事提供更有价值的、

高质量的政务服务。^[1]建立地方政务服务的标准化管理体系，针对不同事项进行分类标准管理，细化各项办事情形，规范办事指南，推进政务服务规范化、具体化、精准化。加强地方政务服务数字平台的构建，强化电子政务网络管理，保障治理平台的稳定性。

2. 完善数据治理机制，发挥数据资源的价值

进一步完善数据治理机制，发挥数据资源的战略价值，实现数据战略价值的当务之急是打破信息孤岛，提高数据资源利用程度，提高数据共享互联互通程度，地方政府要加强各部门数据共享，节约政务服务处理成本，破除政府各部门的数据壁垒，优化整合部门信息化职能，提高数字化水平，优化政务服务。一方面，以数据资源为支撑能够提升地方政府的的服务水平，完善数据治理机制，有利于地方政府做出更加符合地方实际发展的决策，实现基层治理现代化。另一方面，在数字化技术的影响下，地方政府能够准确了解的实际需求，进而出响应，实现政务服务的科学性与民主性的交融，实现乡村治理现代化。地方政府要在整合各部门数据资源的基础上，做好数据分类工作，搭建数据共享平台，并向群众开放使用权限，同时要明确数据共享的主体责任，防止秘密信息泄露，保障数据安全。^[8]

参考文献：

- [1] 傅建平. 基于公共价值的政务服务数字化转型研究 [D]. 中共中央党校, 2020.
- [2] 唐皇凤, 陶建武. 大数据时代的中国国家治理能力建设 [J]. 探索与争鸣, 2014(10):54-58.
- [3] 周俊. 以整体智治消除基层“数据烟囱” [J]. 国家治理, 2020(30):24-26.
- [4] 傅建平. 新技术在电子政务的创新应用及对中国的启示 [J]. 行政管理改革, 2019(5):59-64.
- [5] 林志鸿. 乡村政务服务数字化转型的现实困境及优化路径 [J]. 智慧农业导刊, 2023, 3(08):80-83.
- [6] 黄晨熹. 老年数字鸿沟的现状、挑战及对策 [J]. 人民论坛, 2020(29).
- [7] 王益民. 数字政府整体架构与评估体系 [J]. 中国领导科学, 2020(01).
- [8] 戴天宇. 善治视域下乡村治理数字化研究 [D]. 南昌大学, 2023.

作者简介：杨静（2002—），女，汉族，山东潍坊人，本科，研究方向：行政管理。