

# “互联网+”背景下成都市电子政务建设研究

万艳丽, 颜其艳

西南民族大学公共管理学院, 四川 成都

收稿日期: 2022年3月23日; 录用日期: 2022年4月8日; 发布日期: 2022年4月15日

## 摘要

自“互联网+”概念诞生以来, 就成为我国社会经济发展重点关注的内容, 全面推进“互联网+”电子政务, 实现政务公开, 为进一步提高政府服务水平, 加快建设服务型政府奠定了坚实的基础。成都市政府依托“天府蓉易办”为平台, 深入推进电子政务服务, 打造跨区域、跨部门的电子政务服务, 实现一网通办、远程协同、电子审批、资源共享等优势功能。本文在探寻成都市电子政务建设过程中存在问题的基础上, 提出相应的解决措施, 以期为成都市电子政务发展提供经验借鉴, 加快促进政府职能的转变、服务方式的创新, 更好的建设人民满意的服务型政府。

## 关键词

互联网+, 电子政务, 成都市

## Research on e-Government Construction in Chengdu under the Background of “Internet+”

Yanli Wan, Qiyan Yan

School of Public Administration, Southwest University for Nationalities, Chengdu Sichuan

Received: Mar. 23<sup>rd</sup>, 2022; accepted: Apr. 8<sup>th</sup>, 2022; published: Apr. 15<sup>th</sup>, 2022

## Abstract

Since the birth of the concept of “Internet+”, it has become the focus of China’s social and economic development and construction. The comprehensive promotion of “Internet+” e-government and

the realization of government openness have laid a solid foundation for further improving the level of government service and speeding up the construction of a service-oriented government. Relying on “Tianfu Rong Yi Office” as the platform, Chengdu municipal government further promotes e-government services, creates cross-regional and cross-department e-government, and realizes the advantages of one-network access, remote coordination, electronic approval, resource sharing and other functions. In this paper, on the basis of exploring the problems existing in the process of e-government construction in Chengdu, the corresponding solutions are put forward, in order to provide experience for the development of e-government in Chengdu, accelerate the transformation of government functions and innovation of service mode, and build a better service-oriented government that people are satisfied with.

## Keywords

Internet+, e-Government, Chengdu

Copyright © 2022 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

“互联网+”是指在创新 2.0 (信息时代、知识社会的创新形态)推动下由互联网发展的新业态。“互联网+”把互联网的创新成果与经济社会各领域深度融合,推动技术进步、效率提升和组织变革,提升实体经济创新力和生产力,形成更广泛的以互联网为基础设施和创新要素的经济社会发展新形态。

2015 年,李克强总理在第十二届全国人民代表大会第三次会议上,首次提出“互联网+”行动计划。“互联网+”被纳入政府工作报告后,成为国家发展的重要战略内容,为我国政府信息化的发展提供了全新的发展机遇和挑战。随后,中央政府明确出台“互联网+”电子政务的相关扶持政策,以加快其发展速度,并简化群众办事流程,提高政府工作效率,真正让“互联网+”政务,成为一项惠民利民的措施。政务服务事关国计民生,涉及公民生活方方面面,以往,由于部门信息不联动等问题未能得到妥善处理,以致“证明我妈是我妈”等让人们头疼不已的事情时有发生,而通过与“互联网+”相结合,政务服务不仅能够变“聪明”,而且还可以更“高效便捷”。政务服务以“互联网+”平台为依托形成“互联网+”电子政务,使互联网全面融入政府工作中的各领域,革新了公共管理及公共服务的模式,利于消除政府部门之间的信息不对称,优化办事流程,降低成本,提升政务服务效能。目前,在我国江苏、浙江、贵州等地,各级政府在工作中都已落实“互联网+”电子政务,对其工作模式进行不断探索与完善。就其建设成果来看,“互联网+政务服务”随着“互联网+”的全面推广,对电子政务平台建设有着十分重要的影响,特别是对其进行优化升级,具有非常重要的意义。近年来,四川省成都市不断加快构建“互联网+”政务服务体系,提高电子政务服务效能,逐步提升成都市政府的综合服务能力。成都市电子政务发展虽然已经取得了一定的成就,但是在实际运作过程中,依然存在着个别亟待解决的问题,只有处理好这些问题,才能更好的提高成都市政府的办事效率。

## 2. 成都市“天府蓉易办”的运行体系

“天府蓉易办”平台是成都市深入推进电子政务建设的重要支撑平台,是系统推进网络理政、持续优化政务服务的一项重要成果。“上一张网,办所有事,最多跑一次,一次能办成”,成都的“天府蓉

易办”微信小程序于2020年4月30日正式上线。目前已开通“特色服务”、“我要办事”、“政策蓉易享”等14个二级栏目,接入各类服务事项共127个,部分复杂事项可以查询办事攻略[1]。在政策蓉易享栏目中已实现市县两级800余项惠企政策的集中汇聚,分类快速查询,并通过对政策和企业双向画像,辅助企业精准查询,解决企业找政策难、申请手续繁琐等问题,促进惠企政策落地兑现。市民朋友在注册之后即可体验手机网上开证明、出示健康码、登记优惠消费券等特色功能。个人用户注册后再关联企业即可体验企业服务相关功能[2]。

“2021年数字政府服务能力评估暨第20届政府网站绩效评估结果发布会”在我国首都召开。成都市在数字政府服务能力评估中位列重点城市“优秀”档次,成都市政府门户网站连续七年蝉联全国省会城市第一名。2021年,成都市依托“天府蓉易办”平台打造智能化电子政务一网通办平台,整合“天府蓉易办·政策蓉易享”,实现政策精准解读、智能推送;持续加强成都市人民政府网络理政社会诉求平台建设,对社会诉求办理实施全过程闭环式内部监督管理,将市民来电来信的内容、办理流程节点、办理结果和评价全流程、全要素向市民本人公开,大大提升了民生诉求解决率和群众满意率。

### 3. “互联网+”背景下成都市电子政务发展的困境

#### 3.1. 政务服务线上线下融合不够

成都市部分地区由于一体化政务服务平台、实体政务服务大厅后台办事系统尚未打通,造成线上线下无法统一受理、业务系统数据重复录入、信息多头管理,既让企业和群众线上线下办理进度无法同步、资料无法复用,同时也增加了政务服务人员的工作量,影响服务效率的提升。

#### 3.2. 数据共享与业务协同仍需深化

“天府蓉易办”由于开发时间短,系统还不够稳定,数据标准不统一等原因,使各部门信息互通存在一定障碍、数据协同困难。数据的准确性、完整性、时效性不高,无法完全满足政务服务场景化应用的实际需求。政务服务平台与业务工作的契合度尚待加强,在精准支撑业务办理方面仍存在差距。信息资源共享共用和业务协同问题,在跨地区、部门、层级及业务方面依然突出。

#### 3.3. 电子政务的制度保障有待完善

浏览成都市相关政府网站查找资料可知部分涉及电子政务、网络信息、用户安全等方面的法律法规、标准规范发布时间久远,尚未结合新技术手段进行及时更新,时效性不强。法律法规、标准规范延迟或缺少,尤其是在电子档案、电子证照、电子印章、电子文件等领域,无法满足目前电子政务可持续发展的需要。

#### 3.4. 电子政务专业技术人才匮乏

由于电子政务区别于传统意义上的政务服务,因此对地方政府工作人员在专业技能上提出了更高的要求。电子政务不仅要求地方政府工作人员精通专业的信息技术,而且同时也应具备一定的政府管理服务能力。目前,同时具备政府管理能力和信息技术能力的高级专业人才极为紧缺,大部分的工作人员只具备其中一项能力。因此,迫切需要建设一支懂政务、精技术、善管理的电子政务工作人才队伍,培育一批高精尖、复合型专家人才。

### 4. “互联网+”背景下推进成都市电子政务建设的对策

#### 4.1. 加强电子政务顶层设计和统筹协调

电子政务是一项复杂的系统性工程。为了给电子政务的发展创造一个基本的前提条件,需要建立与

之相匹配的顶层设计, 探索科学的发展路径[3]。应充分利用现代互联网信息技术变革带来的有利环境, 围绕运行机理、体制机制、建设发展等内容, 针对成都市电子政务发展中遇到的关键性痛、难点问题, 发挥各方优势, 充分带动各方积极性, 建立以需求为导向、政产学研用相结合的协同平台, 主动研究策划符合“互联网+”理念的电子政务顶层设计。此外, 在保证互联网信息安全、运行畅通的前提下, 完善政策措施, 促进系统内各资源要素之间的有机整合、高效运转, 实现电子政务整体效能和战略目标, 确保成都市电子政务的可持续发展[4]。

#### 4.2. 建立信息资源共建共享服务机制

政府不仅是社会各界信息资源的整合者与提供者, 而且也是信息资源的消费者与受益者, 电子信息资源的共享是以各类信息资源的开放为前提的, 单靠政府无法促进信息资源利用率的提升, 应加强成都市政府信息资源的共建与共享服务机制。一方面, 要建立信息资源共建协同机制。从组织领导、工作衔接、绩效考核等方面制定详细的工作机制, 协调各部门利益关系、合理分配工作任务。根据数据建设与管理等内容, 有效落实工作职权与任务, 做好监督、考核与反馈工作, 确保信息资源开发与利用工作顺利进行[5]。另一方面, 要建立信息资源共享服务机制。从服务模式、权限管理及维护更新等方面制定信息资源共享服务机制, 形成长期有效的共享服务机制。

#### 4.3. 提升政府管理服务水平

成都市各级政府部门要围绕优化流程, 形成互联网线上与线下实体大厅相结合的“线上线下一体化”服务新模式。此外, 要完善电子政务运作管理机制。一是成都市政府应探索制定出一套符合本市各区实际需求的网站运作管理机制, 如进一步完善工作联动机制、领导责任制、激励约束机制、绩效考核机制等, 不断提升政府政务服务运作水平[6]。二是要加强网络安全管理。如树立网络信息安全第一的理念, 强化成都市政府网站安全体系与技术手段的提升, 同时还需加强紧急处置预警机制和故障快速恢复机制的建设。三是要探索并建设政府网站的运行模式。如改进传统的成都市政府网站建设、管理、运行仅凭政府部门参与的现状, 成立专门的机构、配备专业人员, 寻求一种降低成本、高效运行的模式。此外, 还应充分运用大数据、云计算、互联网、AI 等技术手段来增强成都市政府网站建设。

#### 4.4. 强化电子政务人才梯队建设

电子政务人员需要“三分技术, 七分管理”, 既精通电子信息技术又擅长处理政府工作的综合型人才极为紧缺。增强高素质人才梯队建设是做好成都市电子政务服务工作的重要保障。对于政府工作人员, 要重点培养其新时代信息化素养和信息化应用能力的提升, 强化不同种类信息系统的操作培训, 增强运用现代信息技术手段的意识。对于电子政务操作管理人员, 不仅需要加强信息技术的培训, 而且必须要强调对政府工作流程的熟悉领会, 培养既懂政务又懂技术的全能型人才, 促进现代信息技术与成都市政务服务深度融合。与此同时还需建立完善的引才用才激励机制, 在工资结构、绩效水平、职务晋升等方面构建科学、全面的管理制度体系, 让兢兢业业的政府工作人员有成就感、幸福感, 构建具有良性竞争力的人才制度体系。

### 5. 结语

人民群众经常把互联网与时代主动权相联系。互联网对世界的影响力是巨大且彻底的, 主要体现在其影响范围之广、影响程度之深及发展速度之快, 是其他科技成果所无法比拟的。因此, 本文以“互联网+”为背景通过对成都市电子政务发展过程中存在的问题进行剖析, 从顶层设计、机制建立、服务水平提升、人才队伍建设四个方面提出对应的解决措施, 为今后成都市电子政务的发展提供新思路。对深化

成都市政府简政放权、放管结合、优化服务改革将起到重要推动作用, 也为我国传统的行政服务模式注入新活力[7]。

## 基金项目

2021 年西南民族大学研究生创新项目《“互联网+”背景下成都市电子政务发展的路径研究》。项目编号: CX2021SP147。

## 参考文献

- [1] 政务服务“一网通办”成都“天府蓉易办”平台上线[N]. 华西都市报, 2020-05-02(02).
- [2] 成都市人民政府. 成都市政府门户网站蝉联省会城市第一名[EB/OL]. [http://www.chengdu.gov.cn/chengdu/public/2021-12/17/content\\_02220fb455cd4287a4ea0269082a6779.shtml](http://www.chengdu.gov.cn/chengdu/public/2021-12/17/content_02220fb455cd4287a4ea0269082a6779.shtml), 2021-12-17.
- [3] 朱锐勋. 政府数字化转型与电子政务深化发展面临的挑战与对策[J]. 行政管理改革, 2022(2): 61-68.
- [4] 李季, 杜平. 中国电子政务发展报告 2015-2016 “互联网+”时代的政府管理创新[M]. 北京: 社会科学文献出版社, 2016: 17-18.
- [5] 曹建平. 大数据时代金华市区域科技资源共享的路径与实践[J]. 中国集体经济, 2021(1): 159-160.
- [6] 陈锁, 柳庆勇, 吴颖. 深圳“雪亮工程”建设模式研究[J]. 信息技术与标准化, 2019(8): 97-101.
- [7] 王鹏, 刘彦辰. “互联网+”时代我国电子政务发展特点及趋势[J]. 湖南工业大学学报(社会科学版), 2017, 22(3): 63-66.