

整体性治理视角下S市政务服务中心运行困境研究

韩 艺

重庆大学公共管理学院, 重庆

收稿日期: 2023年11月5日; 录用日期: 2023年12月15日; 发布日期: 2023年12月25日

摘 要

随着我国行政管理体制改革和服务型政府建设的推进, 政务服务中心应运而生。经过近二十年的发展, S市政务服务中心在行政流程精简和“一站式”服务等方面取得了显著成效, 流程精简后的事项平均办理时限减少80.1%。但在运行中依然面临着各级发展不均、信息共享不充分、人员服务水平不一致等问题, 进一步发展受到阻碍。而整体性治理强调的协调、整合等理念与政务服务中心具有较强的契合性, 可为政务服务中心的发展提供重要的指导。因此, 本文从整体性治理视角出发, 对S市政务服务中心运行困境展开研究, 针对其存在的问题提出应对策略, 以期为S市乃至我国政务服务中心的发展提供借鉴, 从而不断推进政府的建设。

关键词

政务服务中心, 整体性治理, 运行困境, 应对策略

Research on the Operation Dilemma of S City Government Service Center from the Perspective of Holistic Governance

Yi Han

School of Public and Administration, Chongqing University, Chongqing

Received: Nov. 5th, 2023; accepted: Dec. 15th, 2023; published: Dec. 25th, 2023

Abstract

Along with the reform of the administrative management system and the promotion of the ser-

vice-oriented government construction, the government service center came into being. After nearly two decades of development, the Government Service Center of S City has achieved remarkable results in streamlining administrative processes and “one-stop” services, and the average time limit for handling matters after streamlining procedures has been reduced by 80.1%. However, in the operation, it still faces problems such as uneven development at all levels, inadequate information sharing, and different levels of personnel service, and further development is hindered. The concept of coordination and integration emphasized by holistic governance has strong compatibility with the government service center, which can provide important guidance for the development of the government service center. Therefore, from the perspective of overall governance, this paper studies the operation difficulties of the government service center in S City and puts forward countermeasures for its existing problems, in order to provide reference for the development of the government service center in S City and even in our country, so as to continuously promote the construction of the government.

Keywords

Government Service Center, Holistic Governance, Running Difficulties, Coping Strategy

Copyright © 2023 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

随着行政体制改革的持续推进,服务型政府建设不断深入,对转变政府职能、提高行政效率等提出了更高的要求,政务服务中心在此背景下产生并发展。至今,我国政务服务中心经过了二十多年的发展,在提高行政效率、改善服务质量等方面取得了一定的成绩,但在实际运行中也面临着服务管理、信息技术应用等困境,制约了政务服务中心运行效率和质量的进一步提升。以 S 市为例, S 市政务服务中心的发展取得了较为优异的成绩,如在人民网舆情数据中心发布的《政务服务微博影响力报告》中, S 市便民专线服务中心的官方微博多次上榜“全国十大服务中心微博”且名列前茅[1]。但不可否认 S 市政务服务中心的运行也面临着各级发展不均、信息共享不充分等问题,制约了其进一步发展,需要得到足够的关注并加以解决。同时,随着大数据时代的发展,智慧政府的建设也对政务服务中心提出了更高的要求。因此,对 S 市政务服务中心的研究具有重要意义。

整体性治理理论注重对政府管理的协调和整合,主张为公民提供无缝隙的一站式的服务,其诸多观点都适用于政务服务中心的建设,具有重要的指导意义。在文献整理过程中发现,从“整体性治理”视角出发对政务服务中心的研究较少,已有的研究没有系统的将整体性治理理论应用到政务服务中心建设中,在理论指导实践方面的研究仍存在发展空间。因此,本文从整体性治理理论视角出发,对 S 市政务服务中心的运行困境进行研究,在发现问题的基础上提出相应的对策建议,希望能够为 S 市政务服务中心的发展提供新的思路。

2. 基本概念与分析框架

2.1. 政务服务中心的基本概念

目前,国内外并没有对“政务服务中心”形成一个统一称谓,主要有政务服务中心、行政服务中心、行政审批服务中心等称呼。例如在正定县称为“行政审批服务中心”,在石家庄市称为“政务服务中心”,

在 S 市称为“政务服务中心”等。

虽然各地对政务服务中心的称谓存在一定的差别，但在实际运行上，各地的政务服务中心发挥着相同或者相似的作用，都是政府转变职能、提高行政效率的产物，致力于为企业和群众提供一体化服务。此外，在中国知网以“政务服务中心”、“行政服务中心”为关键词进行精确搜索发现，提及“政务服务中心”的文章数量较多，且本文的研究地 S 市也称为政务服务中心，因此在本文中统一将其称为“政务服务中心”。

结合相关文献及政务服务中心的实际职能，在本文中政务服务中心的基本概念界定为：政务服务中心是在服务型政府理念的指导下，由政府通过职能整合设立的在一个地点集中为公众提供一体化服务的综合性行政服务机构，公众可以在政务服务中心实现“只进一扇门”的体验，一次性完成需要办理的事项。

2.2. 分析框架

整体性治理理论与政务服务中心的研究具有契合性，因此本文在梳理整体性治理理论的基础上构建本文分析框架。

2.2.1. 整体性治理理论概述

整体性治理理论首先在 20 世纪 90 年代的西方国家出现，是以解决政府碎片化和分散化导致的社会问题复杂化和效率低下的问题为目标的关于政府治理的新理论。

“整体性治理”(Holistic Governance)一词，最早由安德鲁·邓西尔(Andrew Dunsire)在 1990 年提出[2]。佩里·希克斯(Perry 6)在 2002 年出版了 *Towards Holistic Governance: The New Reform Agenda* 一书，对整体性治理进行了系统阐述[3]。我国最早由彭锦鹏于 2005 年引入，他认为“整体性治理是基于对传统官僚制和新公共管理的批判形成的行政学的范式转移，是对行政学发展的新挑战”[4]。此外，我国竺乾威、胡象明、韩兆柱等学者也从不同角度对整体性治理进行了阐述，形成了关于整体性治理理论的重要成果。结合国内外学者的研究成果，将整体性治理理论的主要内容总结如下。

1) 行政流程的精简

“新公共管理”强调专业化分工，将一项业务分割成不同的环节，并分配给多个行政部门、行政人员分阶段完成，导致了行政流程的复杂性、分散性。“整体性治理”主张整合分散的环节，以连贯的流程为公民提供整体性服务。国内外政府在改革中推行的标准化服务，就是通过政府流程的整合和再造规范行政流程，从而使政府工作人员能够为公众提供高效的服务。在实践中，行政流程的精简即通过审批流程、审批材料等多方面的缩减，实现流程再造，提高效率和质量。比如以前身份证的补办流程复杂，补办后仍需几天才能取到新的身份证，而现在可以快速办理临时身份证，并可以实现身份证的异地办理，行政效率显著提高。

2) “一站式”公共服务

“一站式”公共服务使多个部门实现同地点办公，采用集中式的管理，加强了对政府各个部门的整体性统筹。“一站式”公共服务中心的建设是对“碎片化”修正的举措，在提高效率、改善服务、节约成本等方面取得了一定的效果。公民也仅需在中心这一个地方即可办理涉及多个部门的业务，节省了各地跑的时间成本，提高了办事效率。这对公众和政府部门来说是“双赢”的效果。本文重点研究的“政务服务中心”正是在“一站式”服务理念指导下进行的。

3) 政府部门的协调与整合

整体性治理是在官僚制的基础上开展的，官僚制主张的分工与专业化必然会产生对协调和整合的需求，这就使得协调和整合成为整体性治理理论的一个重要部分。协调包括协调政府各个部门之间以及各

个部门与整体政府的关系。专业化分工导致各个部门之间具有明确的界限，以部门为政的处事方式不可避免的会在协同合作的过程中产生冲突，为了保证整体性政府的正常运转，就需要协调各个部门间的利益关系，使各个部门共同完成政府的既定目标。整合是对政府内部机构和部门之间的功能整合，既包括横向的部门结构，也包括纵向的层级结构。在整合的实践中，我们熟知的有大部制改革，即对政府的部门进行精简，将一些职能相似的部门进行合并整合，精简部门数量[5]。

4) 信息化数据库和电子政务的建设

正如学者竺乾威提到的“整体性治理的发展有赖于信息技术的发展”[6]，信息技术在整体性治理实践中扮演着重要角色，为整体性治理的实现提供了可能。整体性治理强调为公众提供优质的服务，这使得它需要注重对服务公众的信息化建设，只有针对公众建立专有的数据库，才能及时快捷地了解到公众的需求并提供针对性服务，真正的做到“为人民服务”。此外，统一的共享数据库的建设将使各部门均可获取已经收集到的信息，能够有效地打破“信息孤岛”，减少因重复搜集信息而产生的行政成本，也提高了办事效率。同时，电子政务的发展使得行政服务突破了时间和空间的限制，能够为公众提供更便捷的服务。

5) 组织文化的重塑

“整体性治理”倡导的协调和整合等要求各个部门之间要有配合精神，而不能继续以往各自为政的理念，这就需要进行组织文化的重塑，形成组织特色的价值观念，避免因原有的部门目标与组织目标冲突而造成的工作人员工作目标和方向迷茫的问题。要注重部门间的团队建设、价值为本的管理与合作，从而形成强大的组织合力，加强组织的凝聚力。组织文化的重塑对于整体性治理具有重要的意义，只有构建统一的价值观，才能使组织内部人员从内心深处服从和服务于组织的整体性建设，积极与各部门协调合作，自愿地践行服务理念，为构建整体性政府而努力。组织文化与组织契合将给予组织强大的隐形力量，达到内聚人心、外塑形象的效果。

2.2.2. 适用于本文的分析框架

结合对政务服务中心以及整体性治理理论的了解，可以发现整体性治理与政务服务中心的建设具有较高的契合性和紧密的逻辑关联。整体性治理是政务服务中心改革的指导理念，而政务服务中心又是整体性治理的有力实践。结合上文对整体性治理理论五个方面的概述，本文将从这五个方面着手，遵循“整体性治理视角 - 运行困境 - 应对策略”的思路分析 S 市政务服务中心运行中的困境并提出针对性地对策建议，本文的分析框架如图 1 所示。

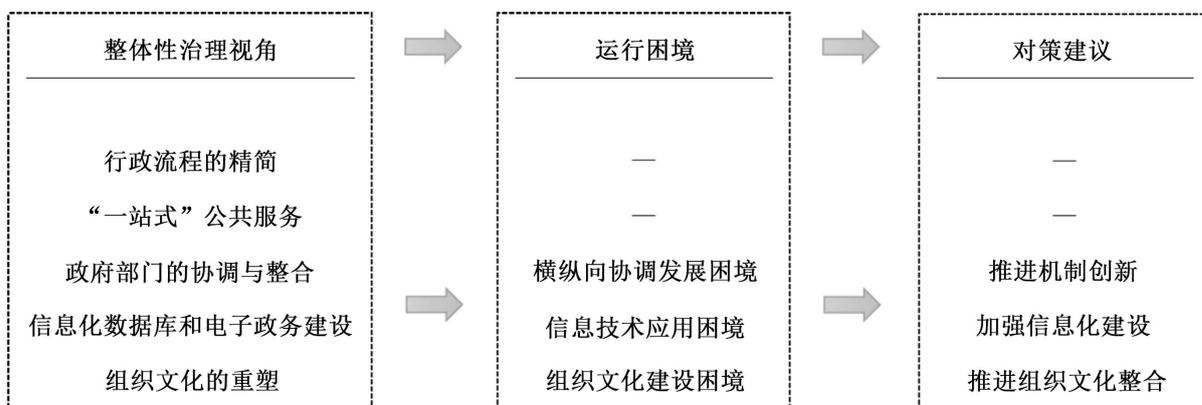


Figure 1. Analysis framework

图 1. 分析框架

3. S 市政务服务中心的运行困境

S 市政务服务中心筹建于 2004 年 4 月中旬, 运行于同年的 11 月 1 日。经过近二十年的发展建设, S 市政务服务中心形成了“公开公示、信用承诺、一网通办、全程监管、失信惩戒”的运行机制[7], 在行政流程的精简和“一站式”服务方面取得了显著成效。截止 2022 年年底 S 市确定的 23 项“一件事一次办”场景已全部上线运行, 到 2023 年 4 月已累计办理 38.86 万件, 跑腿次数平均减少 83.1%, 需提交要件平均减少 75.9%, 办理时长平均减少 62.3% [8]。例如, S 市政务服务中心在“高级教师资格认定”中取消了身份证复印件、学历证书复印件等 7 项申请材料, 已获得的资格证书还可以依托第三方物流和电子支付实现零跑腿。故后续不再对这两方面的运行困境及对策进行讨论。但它在实际运行中依然面临着三级发展不均、信息共享和信息技术应用不充分、工作人员服务水平不一致等问题, 需要在之后的运行中不断改进, 提升整体性治理水平。

3.1. 横纵向协调发展困境: 市、区、乡镇(街道)三级政府政务服务发展不均

整体性治理强调政府和各部门间横纵向的协调和整合, 在 S 市政务服务中心的发展中可以理解为 S 市政务服务中心作为省市级政务中心, 除自身发展外还需要兼顾下级区、乡镇(街道)政务服务中心的统筹发展, 实现三级政务中心的协调发展, 但在实际运行中市级政务服务中心缺乏从整体性的视角出发进行统筹规划、统一标准的实践, 导致了发展不均问题, 表现为市、区、乡镇(街道)三级发展程度递减, 部分区、乡镇(街道)政务服务中心的发展较好, 而另一部分区、乡镇(街道)政务服务中心的发展较慢, 不能为公众提供良好服务的现象。

首先, 发展不均体现在办理标准上。S 市政务服务全面实行“一网通办”, 强调实现办事要件、办事流程、办事结果的标准化, 致力于针对同一个事项实现同样的标准办理, 但在实际的办事过程中, 仍然存在不同级别和同一级别不同地区的政务服务中心额外增加对材料的要求, 增加办事流程, 导致办事企业或群众的多次跑腿。2021 年 1 月 S 市人民政府服务办公室发布的对全市政务服务事项标准化工作进行第三方评估的结果中也提到仍然存在 25 个政务服务事项的实际操作与办理标准不一致的现象。

其次, 发展不均体现在工作人员培训上。S 市市级政务服务中心能够应用较多资源增强工作人员的业务办理水平, 区、乡镇(街道)两级政务服务中心则次之。在对 S 市政务服务中心运行的调查中, 发现基层政务服务工作人员的培训较少, 没有形成一套规范的培训体系, 使得基层政务服务工作人员的业务能力仍有待提升, 如在使用自动化办公设备时、电子政务系统时不够熟练, 不能很好地完成和实现网上审批, 一定程度上影响了行政效率的提升。

3.2. 信息技术应用困境: 信息共享和信息技术应用不充分

整体性治理理论倡导的“一站式”公共服务、信息化数据库和电子政务的建设都离不开信息共享, 但在实际运行中, S 市政务服务事项在信息共享方面仍然存在信息共享和信息技术应用不充分的问题。

首先, 在信息共享不充分方面, 表现为关联部门数据共享存在堵点、数据共享应用范围小、共享数据质量不高。S 市在 2018 年开始“一制三化”改革以来, 就强调加强市内各部门的信息共享和业务协同, 实现各个已有系统与政务服务平台的联通, 但 S 市政府职能部门间的自建业务系统信息尚未实现全部互通, 各信息系统的对接工作尚未完成, S 市政务信息的流转多局限在个别的部门间进行, 流转的数据量有限、流转的范围小, 没有真正达到数据共享的效果。同时, 由于“数据壁垒”的存在, 已共享数据的真实性无法得到验证, 数据质量无法保证。

其次, 信息技术应用的不充分性表现为网上办事大厅的功能性和稳定性欠缺, 降低了企业和群众的办事体验和办事效率。在功能性欠缺方面, S 市网上办事大厅存在浏览器兼容性不足、信息查找困难、

信息填报不明确等问题。例如，S 网上办事大厅的检索功能仅能应用到办事事项上，无法实现对网上办事大厅公布的通知公告、政民互动等信息的查询。在稳定性不足方面，S 网上办事大厅存在经常更新、数据维护暂停服务的情况，一定程度上影响了政务服务的开展。S 网上办事大厅致力于构建成为全流程一体化的在线服务平台，但由于发展历程短，仍然需要根据新发现的需要不断完善升级。在网上办事大厅的公告中也可以看到，有多次关于网上办事大厅的升级和系统维护的公告，说明了其稳定性仍然有待加强。

3.3. 组织文化建设困境：工作人员服务水平不一致

整体性治理理论在实践的应用对组织文化重塑提出了要求，通过文化建设可以引导工作人员从内心深处服从和服务于整体性政府的建设。但 S 市政务服务中心在服务文化方面尚未完全达到整体性治理的水平，仍然存在部分工作人员服务态度差的问题。他们不能主动地、及时地对办事企业和群众的疑问给予帮助，或者在办事时态度冷淡、办事拖延，导致办事企业和群众的办事体验差，影响了政府的形象，不利于服务型政府的建设。

在服务态度方面，S 市政务服务中心工作人员的整体态度较好，但不可避免的存在部分工作人员服务态度欠佳，影响政务服务中心的服务形象，需要加以培训和管理。在实地调查中发现，S 市政务服务中心的服务水平和服务质量仍然有待提升。在线下办事大厅办理业务时，虽然有设置专门的服务台，但服务台并没有安排为办事公众提供咨询服务的工作人员。办事群众在遇到问题时无法得到帮助。此外，在 S 市人民政府政务服务办公室就窗口作风开展明察暗访工作检查时，发现各级政务服务办事大厅窗口的工作人员存在未统一着工装、无故空岗、物品摆放杂乱、事项审批不规范等问题，S 市人民政府服务办明确指出政务服务中心需要加强窗口作风建设，提升政务服务质量和水平。

4. S 市政务服务中心运行困境的应对策略

4.1. 推进机制创新，促进协调与整合

条块分割的行政管理体制形成了政府内部纵向层级与横向职能的交叉管理，由此产生的多头管理、程序复杂以及责任不清的问题，限制了政务服务中心协调和整合能力的发挥[9]。为促进政务服务中心各个部门之间、各级政务服务中心之间的协调与整合，就需要推进机制创新，完善标准化机制和协作机制，从而强化政务服务中心的协调整合能力，更好地开展政务服务工作。

4.1.1. 完善政务服务中心的标准化机制

S 市的“一制三化”改革在不断地发展，其中就强调政务服务的标准化，致力于实现全市范围内的政务服务标准化，规范政务服务事项，提升政务服务效率。通过建立完善的标准化机制[10]去规范各项政务服务事项的操作规程，实现“市、区、乡镇(街道)”的三级协调发展。在调查中显示，S 市三级政务服务中心协调不足的表现之一就在于三级政务服务中心在办理同一事项时要求不一致，存在增加申请材料的情况，而完善标准化机制正好能够促进这一问题的解决，实现申请材料的明确化、标准化，防止个别政务服务中心增加申请材料。同时，标准化协作机制的建设也将规范基层工作人员的管理，实现培训考核的常规化，促进其与上级工作人员的协调发展。

4.1.2. 优化政务服务中心部门协作机制

政务服务中心建设的一个重要条件就是打破政府部门间的界限，实现不同部门和不同层级间的协调合作，而在实际建设中，政务服务中心依然受到了横向与纵向协调合作不足的制约。因此，政务服务中心协作机制的优化对其进一步发展具有重要的意义。在横向协作机制方面，需要加强各个部门间的联合

办理,如设立联合办理窗口,实行不同部门的联合审批,在加强横向协作的同时提高行政效率;在纵向协作机制方面,建立“市、区、乡镇(街道)”三级联动的纵向服务网络,实现基层政务服务中心与上级有关部门的整体衔接,提升基层政务服务中心的服务能力,提升全市的整体性政务服务水平。

4.2. 加强信息化建设,提高信息技术应用能力

政务服务中心的信息技术应用困境与政务服务中心信息整合能力水平有着密切关系,信息整合能力不足会对信息共享程度和信息技术应用产生负面影响[11]。因此,为了提高政务服务过程中信息共享的水平,就必须提升政务服务中心的信息整合能力和信息技术应用能力。这就需要通过加强信息化建设,通过建立大数据平台实现对政务信息的全面整合,不断提高信息共享程度。此外,也要进一步强化技术投入和人才队伍培训,将信息技术更好地应用到政务服务中去。

4.2.1. 加强大数据平台建设

要推进信息共享,就需要 S 市政府对政务信息系统进行整合,通过加快建立统一的政务大数据平台,为庞大的共享数据提供载体,为各部门获取信息提供一个便利的平台,实现数据的互联互通和共享利用[12],在信息整合方面为政务服务中心添一把力。政务大数据平台的建设需要多方的合力,需要加快推进各部门业务系统与政务信息系统的对接。这一平台的建设可以为政务服务事项的信息获取提供便捷,减少人工流转,提高数据的准确性。针对关联部门间数据共享存在堵点的问题,要从数据共享互认、部门业务协同方面抓起,不断推进“政务一网通”平台的建设。针对数据共享应用范围小、缺乏大数据平台依托的问题,要通过对政务信息的全方位归纳收集、全领域共享、全系统对接以及政务数据大平台的应用,保证政务信息的共享速度和效率,真正实现数据多跑路,不断提升“一网通办”的水平。此外,在建设共享数据库的同时需要健全数据安全管理体系,保证信息不泄露,规避数据泄露的风险。

4.2.2. 强化技术投入和人才队伍培训

加强计算机技术、互联网技术和大数据技术在政务服务事项中的应用,将它们用在网上政务服务中,不断提升 S 市政务服务中心的线上服务能力。运用信息技术全面推进放管服改革,重点整治和解决简政放权政策落实不力,企业和群众办事的“最后一公里”问题[13]。充分利用大数据技术全面了解和掌握办事企业和群众的政务服务需求和办事体验等,推动跨区域、跨行业、跨部门、跨渠道、跨业务数据交换共享,实现按需提供政务服务。例如,推动审批事项办理中的电子认证,推动电子签章在认证、存档等环节的广泛应用,实现办事企业和群众“只跑一次”。同时,加快对大数据技术应用人才的培养,形成一批既熟悉政府内各部门运行情况,又具有计算机应用技术的人才队伍。通过加强对政务服务中心人员队伍中大数据技术人才的投入和培训,培养一批自己的软件开发团队,实现对网上办事大厅系统的维护和更新,不断地促进网上办事大厅的完善,发挥其服务公众的最大效用。

4.3. 推进组织文化整合,形成强大合力

工作人员服务水平不一致的根本原因还是在于其自身的服务意识不足,不能做到联系群众、从群众的角度开展服务工作。整体性治理理论主张构建政府组织统一而牢固的价值观念,加强组织的凝聚力。因此可以通过服务理念的创新以及工作能力的培训和考核整合政务服务中心的组织文化,利用文化的力量内聚人心、外塑形象,促进政务服务中心的发展。

4.3.1. 创新政务服务理念

政务服务中心工作人员服务水平低、服务态度差问题的根源就在于其服务理念较为落后,仍然受到了“官本位”思想的影响,要想提升其服务能力、改善服务态度就要通过创新政务服务理念,从根本

上解决工作人员思想上的困扰。要注重培养公务人员的使命责任感和价值取向，树立“为人民服务”的价值理念，培养“服务型”的组织文化。工作人员的服务态度和服务水平是公众感受服务型政府建设最直观的体验，会直接影响到公众对政府的认知，只有通过创新政务服务理念，从思想方面提升服务意识，才能不断促进工作人员服务水平和服务能力的提升，树立良好的政府形象。

4.3.2. 健全培训和考核机制

针对政务服务中心的工作人员制定一套详细的培训和考核机制，加强对政务服务工作者的考核和指导，实现培训和考核的规范化。“一网通办”的实现以及大数据平台的建设都对工作人员的工作能力提出了更高的要求，要求其具有较好的服务能力和信息获取能力，只有加强对政务服务事项办理工作者的培训和指导，才能够提高其操作线上办公系统的熟练度，进而促进行政效率的提升。此外，对工作人员的工作绩效进行考核，明确考核标准，定期考核，对考核不合格的人员进行相应的惩罚，倒逼其不断提升服务能力和服务水平。

5. 结论

自 20 世纪 90 年代以来，我国地方政务服务中心在提高行政效率、节省行政成本等方面已经取得了显著的成绩，但也遇到了协调整合不足、信息共享不充分等困境，继续发展受到了阻碍。政务服务中心是建设服务型政府的重要产物，其发展的好坏将直接影响到政府的形象，因此对其研究具有重要的意义。

本文从整体性治理视角出发，遵循“整体性治理视角 - 运行困境 - 应对策略”的思路构建了分析框架，并以 S 市政务服务中心为例，对其运行困境进行了深入地研究。研究发现，经过近二十年的发展，S 市政务服务中心在行政流程精简和“一站式”服务等方面取得了显著成效。流程精简后的事项平均办理时限减少 80.1%，且能够依托网上办事大厅等平台实现一站式办理，实现了“数据多跑路，群众少跑腿”。但也发现 S 市政务服务中心的进一步发展遇到了一些困境，需要加以关注并寻求解决之策。因此，本文对 S 市政务服务中心运行困境的主要研究结论如下所示。

首先，S 市政务服务中心运行中主要面临着三个方面的问题：一是市、区、乡镇(街道)三级政务服务发展不均，二是信息共享和信息技术应用不充分，三是工作人员服务水平不一致。针对发现的这些问题，剖析其原因，发现主要与条块分割体制约束、信息整合能力不足、工作人员服务意识不到位有关。

其次，针对其面临的困境并基于整体性治理理论提出了三点应对策略。一是推进机制创新，促进协调与整合。这需要 S 市政务服务中心在完善标准化机制的同时兼顾优化协作机制。二是加强信息化建设，提高信息技术整合能力。这就需要加强大数据平台的建设，通过统一的数据平台实现政务信息的全面整合。同时强化技术投入和人才队伍培训，提升政务人员的信息整合能力。三是推进组织文化整合，形成强大合力。这主要是通过创新政务服务理念、健全人员培训和考核机制来实现组织文化的创新，提升工作人员的服务素质。

本文基于整体性治理视角对 S 市政务服务中心的运行情况进行研究，提出了其面临的困境及应对策略，但因调查资料有限以及作者知识水平有限，在研究过程中对工作人员、办事群众的访谈和问卷调查方面侧重较少。因此，在今后进行研究时还需要加强对研究对象的问卷调查、群众访谈等实证研究，从而不断提高研究的科学性。

参考文献

- [1] 人民网舆情数据中心. 2021 年度政务微博影响力报告[EB/OL]. <http://f.sinaimg.cn/tech/58bbbb0a/20220130/2021NianDuZhengWuWeiBoYingXiangLiBaoGao0130.pdf>, 2022-01-30.
- [2] Dunsire, A. (1990) Holistic Governance. *Public Policy and Administration*, 5, 4-19.

<https://doi.org/10.1177/095207679000500102>

- [3] Perri, D.L., Seltzer, K. and Stoker, G. (2002) *Towards Holistic Governance: The New Reform Agenda*. Palgrave, New York, 29-37. <https://doi.org/10.5040/9781350391246>
- [4] 彭锦鹏. 全观型治理: 理论与制度化策略[J]. 政治科学论丛(台湾), 2005(23): 75.
- [5] 胡象明, 唐波勇. 整体性治理: 公共管理的新范式[J]. 华中师范大学学报(人文社会科学版), 2010, 49(1): 11-15.
- [6] 竺乾威. 从新公共管理到整体性治理[J]. 中国行政管理, 2008(10): 52-58.
- [7] 天津市人民政府政务服务办公室. 中央广播电台报道肯定天津市“一制三化”改革成效[EB/OL]. http://zwfw.tj.gov.cn/sy/gzdt/202007/t20200722_3086621.html, 2019-01-29.
- [8] 天津数港. 天津: 以数字化 智能化赋能 打造智慧便捷公平普惠政务服务环境[EB/OL]. <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1763012905819049478&wfr=spider&for=pc>, 2023-04-12.
- [9] 何诗懿. 从条块分割走向协作耦合: 地方政府跨部门信息共享优化研究[D]: [硕士学位论文]. 上海: 上海师范大学, 2016.
- [10] 郭渐强, 徐屹垚. 政务服务中心公共服务流程优化研究[J]. 湘潭大学学报(哲学社会科学版), 2020, 44(3): 31-36.
- [11] 陈亚辉. 整体政府视野下行政服务中心与电子政务协同发展研究[J]. 电子政务, 2015(4): 49-55.
- [12] 寇晓东, 郝思凯, 张兰婷. 系统论视域下的行政审批局改革: 结构、动力与走向[J]. 上海行政学院学报, 2022, 23(2): 18-31.
- [13] 刘兀出. “互联网+”条件下湘潭市政务服务中心发展研究[D]: [硕士学位论文]. 湘潭: 湘潭大学, 2019.