

# 重庆市基层政府何以用好智慧政务

张耀<sup>1</sup>, 李磊<sup>2</sup>

<sup>1</sup>西南大学, 重庆

<sup>2</sup>山东师范大学安宁华清中学, 云南 昆明

收稿日期: 2022年2月16日; 录用日期: 2022年3月16日; 发布日期: 2022年3月23日

## 摘要

智慧政务是加强基层政府智慧治理能力的重要方式之一。基层政府用好智慧政务有利于提升政府服务效能, 有利于提高群众满意度, 有利于推进政府治理体系和治理能力现代化。通过实地走访和网络调研发现: 重庆市基层政府用好智慧政务存在智慧政务不智慧、使用率不高、基层管理服务人员“量质”不齐以及信息安全等方面问题。鉴于此, 提出以下四个策略以帮助基层政府用好智慧政务、提高基层智慧治理能力和政务服务水平: 做好上下协同, 增加智慧政务使用的意愿倾向; 加大宣传推广, 夯实智慧政务使用的社会基础; 加强队伍建设, 强化智慧政务使用的智力支撑; 加强信息保护, 筑牢智慧政务使用的安全屏障。

## 关键词

重庆市, 基层政府, 智慧政务, 基层治理

# How Can Chongqing's Grassroots Government Make Good Use of Smart Government

Yao Zhang<sup>1</sup>, Lei Li<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Southwest University, Chongqing

<sup>2</sup>Anning Huaqing Middle School, Kunming Yunnan

Received: Feb. 16<sup>th</sup>, 2022; accepted: Mar. 16<sup>th</sup>, 2022; published: Mar. 23<sup>rd</sup>, 2022

## Abstract

Smart government affairs is one of the important ways to strengthen the ability of grass-roots government smart governance. Making good use of smart government affairs by grassroots gov-

ernments is conducive to improving the efficiency of government services, improving the satisfaction of the masses, and promoting the modernization of government governance systems and governance capabilities. Through on-the-spot visits and online research, it is found that the primary government in Chongqing has problems in making good use of smart government affairs, such as unwisdom in smart government affairs, low utilization rate, uneven “quantity and quality” of grass-roots management service personnel, and information security. In view of this, the following four strategies are proposed to help grass-roots governments make good use of smart government affairs and improve grass-roots smart governance capabilities and government service levels: do a good job of coordination between the top and bottom to increase the willingness to use smart government affairs; increase publicity and promotion, and consolidate the social foundation for the use of smart government affairs; strengthen team building, strengthen the intellectual support for the use of smart government affairs; strengthen information protection, and build a security barrier for the use of smart government affairs.

## Keywords

Chongqing City, Grass-Roots Government, Smart Government Affairs, Grass-Roots Governance

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

随着互联网信息技术的发展, 计算机、移动电话等智能设备进入寻常百姓家, 改变了人们的工作、生活习惯, 促进了基层政府的智能化治理和智慧化服务形态的形成。基层政府作为治理单元的神经末梢, 是实现国家治理体系和治理能力现代化的基础工程。习近平总书记强调, 基层强则国家强, 基层安则天下安, 必须抓好基层治理现代化这项基础性工作[1]。2021年10月29日, 中共重庆市委、重庆市人民政府出台《关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的实施意见》, 指出要加强基层智慧治理能力建设, 实施“互联网+基层治理”行动, 加强“渝快办”建设, 提升政务服务“一网通办”基础支撑能力, 提升基层治理社会化、智能化、专业化水平[2]。可见, 基层政府用好智慧政务是加强基层智慧治理能力、提升政务服务质量的一个重要突破口, 是实现政务服务供给和基层治理移动化、便利化、高效化和普及化的应有之义。

智慧政务是信息技术进步和电子政务应用创新两者螺旋式演化、发展到更高级实践阶段的必然结果[3], 其实质是互联网、大数据、云计算、AI、区块链等技术与政务服务的结合, 主要操作特点是借助信息技术, 打造智慧政务平台, 进行信息采集、监测预警、协同研判、科学决策、定制服务的智能治理和智慧响应[4][5]。而用好智慧政务则要求基层政府深刻把握智慧政务内涵和操作特点, 以高效、智能、便捷和惠民、便民、兴企为原则, 以提升工作人员和办事企业、群众的幸福感、获得感、满足感为目的。基于此, 本文阐释了基层政府为什么要用好智慧政务, 分析了用好智慧政务存在的问题, 并提出了基层政府应怎样用好智慧政务以提高基层智慧治理能力的对策建议, 以期能给予相关政府部门或研究者一些参考和借鉴价值。

## 2. 基层政府用好智慧政务的意义

用好智慧政务, 既是提高行政效率、优化政务服务的需要, 更是惠民、便民、兴企的需要。准确把

握和理解基层政府用好智慧政务的意义,能帮助政府更加重视智慧政务的建设运营、管理维护和有效使用,有助于加强基层治理能力建设,全面提升基层治理智能化、专业化水平[2]和政务服务便利化、智慧化水平。

#### (一) 有利于提升政府服务效能

智慧政务是提高政府服务效能的方式之一,具有系统性、整体性、移动性、普及性、客制性等特点,但其最本质、最显著的特征是智能化治理和智慧化服务[6],投射到现实便成了智能办公、智慧决策、智慧监管、智慧评价等。通过建设智能化办公平台,借助新一代信息通信技术进行智慧管理,优化机构职能,整合部门业务,精简服务流程,既保证了政府效率,又降低了行政成本。加之,“互联网+政务”促使政府部门朝着“扁平化”“网格化”方向发展,政府和公众可以通过网络获取更多信息和资源,加速政民互融的治理新格局形成,便于行政工作开展和民主实现。大数据、关联分析技术、云计算、区块链、人工智能、VR/AR 技术等应用,有助于提高政府可靠预测和科学决策水平,实现政务服务精准供给。同时,智能技术打破了以往的政务孤岛,进一步推进部门协同化治理和跨部门信息共享,提升政务服务整体效能。

#### (二) 有利于提高群众满意度

智慧政务建设初衷就是以服务对象为中心,“让数据多跑路,让群众少跑腿或不跑腿”,旨在打造政务服务新模式,为企业和民众提供贴心、暖心服务。互联网和政务服务的有效整合,规避了以往办事要跑多次腿、进多扇门、开多次证明的窘境,越来越多事项可以不出门就能在网上办、马上办、随时办、愉快办,切实提升办事人员的便捷度和幸福感。各政府部门借助互联网的互联互通,以数据共享为基础,积极整合服务资源,开展行政审批流程再造,简化办事环节,压缩时限、限时办结、并联审批,为群众提供更加高效的服务。智慧政务还通过用户属性、行为数据等分析个人偏好,有效感知用户需求,并做出政务服务的诊断式回应,让服务更懂办事群众,满足群众复杂化、多样化需求;此外,运用语义理解、声纹识别、智能扫描等智能技术改进、增强人机交互,不断优化用户体验,提升用户获得感。

#### (三) 有利于推进政府治理体系和治理能力现代化

智慧政务是推进基层政府治理能力现代化的重要技术基础和基本工具。一是助力政府增进民生福祉,解决打通政务服务最后一公里问题。如通过大数据分析技术、云计算、人工智能技术等挖掘政务数据中所蕴藏的价值,发现政务服务新需求和掌握政府服务管理的动态变化,提高群众满意度。二是助力政府提高行政效能,建设服务型政府。如通过优化规范政务流程,构建信息资源共享体系,推进部门业务系统相协调,实现政务服务“网上办”“一次办”,提升治理能力。三是赋能政府重构治理体系、信息体系和技术体系。如通过运用现代科技推进政府管理和社会治理模式创新,以达到政府决策科学化、社会治理智能化、公共服务高效化,从而推动地方政府治理现代化。

### 3. 基层政府用好智慧政务存在的问题

对于基层政府不同学者有不同定义,比较常见的有两种,一是指县(区)及以下的政府层级,而基于重庆市特点和官方文件表述,本文所指基层政府采用第二种定义,即行政区划内的乡、镇、街道办事处。截至2020年12月底重庆市共有239个街道、621个镇、157个乡、14个民族乡,合计1031个乡级区划[7]。面对如此规模庞大、情况复杂的服务对象,重庆市基层政府如何用好智慧政务这一技术工具和方法手段,提高基层治理能力是必须解决的问题。尽管重庆市基层政府在用好智慧政务方面取得了一定成效,极大方便了企业、群众办事和政府高效行政,但笔者通过实地走访和网络调研发现基层在有效用好智慧政务方面仍存在一些问

#### (一) 智慧政务不智慧

其一是基层智慧政务有“智”无“慧”的情况普遍存在,重硬轻软、重网络轻数据,政府智慧治理容易陷入“内卷化”陷阱。如政府倾向于追求硬件上的优与多,而忽略“软件”(人与物)上的更新与创新;热衷于充当信息收集者的角色,而缺乏对数据资源的充分开发利用。其二是部分智慧政务设施图“建”而不图管也不图用,看似智能实则无能,造成资源浪费与群众的不信任感。如走访中看到一些智慧终端、移动服务台、自助取票机等有的长久未开机都已落灰,有的则显示白屏或无法使用。其三是信息服务功能欠缺和数据重复采集,影响智慧政务实际效果发挥。如一些政府网站的互动交流模块形同虚设、信息更新慢且内容质量不高,一些窗口重复登记个人基本信息或同样的部门换了办事人员又在重复采集数据。

#### (二) 智慧政务使用率不高

一是智慧政务平台本身理解壁垒高。以政务服务 APP 为例,因其注册登录繁琐、界面冗杂、功能模块难懂等,阻隔了不止乡镇(街道)、农村(社区)的一部分知识素质水平不高的基层群众,还限制了一些基层工作人员的使用意愿。同时,在二元经济体系下,不少村(社区)人口呈现空心化、老龄化、低素质化,一些居民没有能力使用智能手机、电脑等,对于智慧政务自然敬而远之。二是政府宣传不到位。某些政务 APP 的宣传材料虽置于办事处显眼位置,但仍有大量办事群众不知道或未下载使用,有的虽下载了,但使用时因存在操作麻烦,想办的事情只能网上预约仍要再到线下办理,或者找不到自己想要的事项等问题,用几次就卸载了。

#### (三) 基层管理服务人员“量质”不齐

首先,基层工作繁重且杂乱,新情况新问题不断涌现,加之人员严重不足,没有足够时间精力去使用智慧政务。其次,“指尖办公”蔚然成风,基层工作人员需要关注的公众号过多,应用程序满屏。因此,疲于应付、有心无力成为基层干部工作常态,产生了对使用智慧政务的抵触情绪。然后,基层政府相比上一级政府接触智慧政务的缓冲期、适应期较长,部分年龄偏大的基层工作人员还停留在传统工作理念,沿用“面对面”的传统工作模式,对智慧政务的接受度存有余量;此外,群体内部素质参差不齐,人员专业性不高,没有足够能力使用智慧政务。最后,部分基层干部过多依赖信息技术手段,易产生“懒政”作风,凡事以线上数据为准,缺乏深入一线调查了解,工作效率无法保证,群众满意度不高。

#### (四) 智慧政务信息安全问题

基于研究实际,本文主要从“人”的角度分析智慧政务信息安全问题。首先,上网留痕、数据库信息泄露等问题,使办事人员产生信息安全疑虑,以至于无法放心使用智慧政务。如政务服务 APP 下载注册、网页登录注册、人脸识别等需要获取个人信息的服务,一直饱受诟病。其次,电信诈骗、虚假信息、木马链接、网络贷款、套路交友等不良事件造成一部分人对网络充满了不信任,导致他们“望网生畏、闻网而逃”,宁可多走几步路、多跑一次腿去线下政务大厅办理业务,也不愿在智慧政务平台办理。然后,基层政府部门、业务站点、窗口等在收集信息、统计数据过程中,若不加以注意也会造成信息泄露。最后,部分基层群众信息安全保护意识差,在使用智慧政务过程中容易导致大量个人信息泄露。

### 4. 基层政府用好智慧政务的对策建议

重庆市基层政府用好智慧政务,进而提升基层智慧治理能力,可从以下几方面予以考虑。

#### (一) 做好上下协同,增加智慧政务使用的意愿倾向

其一,普及智慧政务使用。区县政府要将乡镇(街道)、村(社区)纳入信息化建设规划,统筹推进智慧城市、智慧社区、数字乡村的基础设施、系统平台和应用终端建设,建立数据共享汇聚机制,推动基层治理数据资源共享[2]。其二,增强智慧政务吸引力。基层政府要按照统一规划建立信息交互中心,整合数据资源,打破部门间条块分割现状,形成互联互通、数据共享、业务协同的基层治理新局面,提高行政效能和服务效率。遵循内容为王,完善平台功能,融合基层党建、社区服务等功能;重视数据价值,

擅用新技术挖掘分析数据, 增强基层政府行政执行和为民服务能力。其三, 优化服务体验。基层领导干部要坚持问题导向、需求导向, 不能只追求智能硬件设施上的“有”, 而忽视“软件”服务上的“优”, 要推动信息技术和政务服务的恰适, 及时反馈调整完善硬件功能, 配置相应编制资源和匹配人员专业素质能力。

#### (二) 加大宣传推广, 夯实智慧政务使用的社会基础

一方面基层政府要进一步加强智慧政务的宣传, 拓宽宣传渠道, 如组建志愿服务团队定期深入基层向辖区居民宣介政务 APP 的功能、下载与使用方式等, 在政务大厅、便民中心开展智慧政务使用现场教学, 提高知晓率与使用率。同时, 加大群众信息化培训力度, 通过多形式、多场合开展信息素养培训活动, 提升使用智慧政务的能力; 开辟适老化和无障碍服务线上专栏, 保留必要线下办事渠道, 增设“就近办”服务点, 满足不同层次群众办事需求。另一方面区县政府要加大新闻报道宣传力度, 开设基层治理专题栏目, 宣传推广基层智慧政务使用的工作举措和成效, 进而发挥辖区内企业 and 人才支持基层智慧政务建设的积极性和营造各方力量参建的良好氛围, 进一步提振基层政府建好用好智慧政务信心。

#### (三) 加强队伍建设, 强化智慧政务使用的智力支撑

第一, 充实基层政府编制和人员, 合理使用量化考核方法, 缓解人手少、任务重的问题; 加强基层工作人员技术培养, 进一步规范信息技术运用, 使其熟练掌握智能办公平台和工作流程, 擅用智慧技术提高效率, 减轻负担、释放工作压力。第二, 完善信息化人才引进计划, 通过特色项目构筑人才培养平台, 加强智慧政务人才的培养与引进, 为基层输送新鲜血液。第三, 优化基层干部素能结构, 组织开展多轮次的智慧政务人才培训, 帮助基层干部树立智能化治理、智慧化服务的观念和意识, 努力学习国内外智慧政务建设使用的做法和经验, 用智慧思维武装头脑, 用智慧技术服务工作, 提升其运用智慧政务系统的能力。第四, 建立健全基层智慧政务工作人员激励机制和问责制, 为基层人才提供更多的上升通道, 表扬先进树立典型, 对于懒政、庸政、怠政的人员坚决惩处。

#### (四) 加强信息保护, 筑牢智慧政务使用的安全屏障

一是基层政府要提高安全意识, 切实做好智慧政务信息数据采集、传送、存储、使用、开发全方位安全保护工作。规范基层政务信息公开的标准与流程, 分类管理政务数据, 对不同类型数据制定不同保护措施。在业务办理、身份登记、账户变更等信息采集统计中, 强化相关工作人员的培训和保密意识, 提升识别数据信息安全能力与信息管理能力。规范政务 APP 下载与使用, 提供正规下载渠道和正确操作流程, 保障基层群众个人信息安全。各部门要加强数据安全技术应用与推广, 制定数据采集、存储、使用统一标准, 做好信息防护和信息监测预警机制。二是加强对群众信息安全保护知识宣传与培训。积极利用新媒体、新形式举办线上线下个人信息保护系列活动, 开展基层网络安全教育, 讲解智慧政务使用过程中信息安全保护要点, 传授诈骗电话预防、虚假信息甄别、个人网络信息保密等做法, 提升群众网络安全意识和防护技能。

## 5. 结语

综上所述, 在新一代信息通信技术蓬勃发展背景下, 智慧政务作为推进政府治理体系和治理能力现代化的重要抓手, 是重庆市基层政府实现社会良善治理、优化公共服务供给、持续满足人民美好生活需要的一大发力点。但由当前现状可看到, 重庆市基层政府在用好智慧政府方面仍不尽人意, 笔者在文中所列举的一些问题存在由来已久, 急需相关部门单位解决。在未来, 智慧政务的使用频率与应用场景只会有增无减, 管理的模式与手段也只会层出不穷, 我们要坚持以人民为中心, 明确“为了谁”这个根本问题, 并仅仅围绕这一目标不断解决智慧政务使用中遇到的困难、问题与改善其自身的缺陷。

---

## 参考文献

- [1] 习近平. 春节前夕赴贵州看望慰问各族干部群众时的讲话[EB/OL]. [http://www.xinhuanet.com/politics/2021-02/05/c\\_1127069962.htm](http://www.xinhuanet.com/politics/2021-02/05/c_1127069962.htm), 2021-02-05.
- [2] 中共重庆市委, 重庆市人民政府. 关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的实施意见[N]. 重庆日报, 2021-10-29(01).
- [3] 张建光, 张腾, 王芳. 智慧政务信息生态发展演进关键影响因素研究[J]. 现代情报, 2018, 38(3): 3-9.
- [4] 张勇进. 智慧政务与政府治理转型[J]. 传媒, 2015(5): 21-24.
- [5] 于冠一, 陈卫东, 王倩. 电子政务演化模式与智慧政务结构分析[J]. 中国行政管理, 2016(2): 22-26.
- [6] 汪玉凯. 智能化治理与智慧化服务: 打造政务服务新模式[J]. 信息化建设, 2017(1): 15-18.
- [7] 重庆市统计信息网. 重庆市区划[EB/OL]. <http://data.tjj.cq.gov.cn/tablequery.htm?code=AG01>