

# 基层政府数字化转型与公共服务创新融合路径研究

张林林, 房娇娇

辽宁科技大学经济与法律学院, 辽宁 鞍山

收稿日期: 2025年10月21日; 录用日期: 2025年11月14日; 发布日期: 2025年11月24日

## 摘要

在信息技术发展与互联网普及背景下, 数字化转型已成为社会发展的重要趋势, 对基层公共服务领域意义重大。基层政府作为连接公众的关键枢纽, 承担公共服务、社会事务管理等职责, 其数字化转型对提升行政效率与公共服务质量至关重要。本文基于数字化转型背景, 选取浙江省金华市某区、云南省水富市作为典型研究案例, 通过问卷调查、数据统计等方式收集资料, 探讨基层政府与公共服务创新融合的优势, 如优化业务流程、增强信息传达与协同办公能力等, 同时指出存在的数据管理与隐私安全、资源人才短缺、“数字鸿沟”等困境。在此基础上, 引入技术-组织-环境(TOE)框架与协同治理理论, 明确核心概念界定, 提出明确数字化改革方向以重构治理体系、搭建数字化服务平台以优化服务体系、运用大数据应对突发事件等实施路径, 旨在推动二者深度融合, 助力基层政府治理体系与治理能力现代化, 实现政府治理效能与公共服务质量的全面提升。

## 关键词

数字化转型, 行政效率, 公共服务, 创新融合

# Research on the Integration Path of Digitalized Grassroots Government and Public Service Innovation

Linlin Zhang, Jiaojiao Fang

School of Economics and Law, University of Science and Technology Liaoning, Anshan Liaoning

Received: October 21, 2025; accepted: November 14, 2025; published: November 24, 2025

## Abstract

In the context of information technology development and the widespread use of the Internet,

文章引用: 张林林, 房娇娇. 基层政府数字化转型与公共服务创新融合路径研究[J]. 服务科学和管理, 2025, 14(6): 854-862. DOI: 10.12677/ssm.2025.146107

digital transformation has become an important trend in social development, with significant implications for the field of grassroots public services. As a key link connecting the public, grassroots governments are responsible for public services and social affairs management. Their digital transformation is crucial for improving administrative efficiency and the quality of public services. Based on the background of digital transformation, this paper selects a district in Jinhua City, Zhejiang Province, and Shuifu City, Yunnan Province as typical research cases. Through methods such as questionnaires and data statistics, it collects information to explore the advantages of integrating grassroots government and public service innovation, such as optimizing business processes, enhancing information transmission, and collaborative office capabilities. At the same time, it points out existing challenges such as data management and privacy security, shortages of resources and talents, and the “digital divide.” On this basis, the study introduces the TOE framework and collaborative governance theory to clarify core concepts, propose clear directions for digital reform to restructure the governance system, build digital service platforms to optimize service systems, and use big data to respond to emergencies. The aim is to promote deep integration of the two, support the modernization of grassroots government governance systems and capabilities, and achieve comprehensive improvement in governmental governance effectiveness and public service quality.

## Keywords

Digital Transformation, Administrative Efficiency, Public Services, Innovation and Integration

Copyright © 2025 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

公共服务这一核心理念源于公共行政与政府改革, 重点强调公民权利与政府服务职能, 即依据人们的需求, 为其提供相应帮助、办理相关事务。政府作为社会治理多元主体之一, 尤其是与公共服务连接密切的基层政府, 在履行行政管理职责以及为民众提供服务过程中正面临着诸多挑战与问题。二十大报告中指出, 各级政府要借助数字化赋能, 提升公共服务水平, 构建完善的公共服务体系。因此, 运用信息技术与互联网技术, 结合基层政府组织管理与业务流程的创新, 推进基层政府数字化转型, 对提高行政效率、提升公共服务质量具有重要意义。基于此, 研究基层政府与公共服务创新融合的数字化路径, 对提高行政效率具有显著的理论与实践价值。

浙江省推行的“最多跑一次”改革, 是数字化转型下提升行政效率与公共服务创新融合的经典案例[1]。此次改革以公众和企业到政府办事“最多跑一次”为目标, 依靠简化办事流程、整合政务资源、强化信息共享流程与方式等措施, 使政府服务变得高效便捷, 从“反复跑、多头跑”到“跑一次”再到“一次不跑”, 变“群众跑”为“干部跑”“数据跑”。自信息时代加速过渡到数字时代, 数字化转型成为各国的发展共识, 数字化治理被应用在国家治理、基础设施建设、教育改革等多个方面。余思明[2]等人, 根据中国各地级市文本大数据预估算了数字化政府建设指数, 通过考察数字化政府建设的作用机制分析后发现, 数字化转型的政府部门能够有效推动中国出口产品的高质量发展, 能为建设数字化政府工程提供可靠参考意见。丹麦的公共管理部门正在采用数字化协同生产方式将不同类型的参与者纳入其数字化改革过程中[3], 以此来提高服务质量并创造公共价值。新加坡的“智慧国计划”是数字化转型推动公共服务创新的全球标杆, 该计划旨在通过广泛应用信息技术, 将新加坡打造成为全球领先的智慧城市[4]。为深入探究数字化转型下基层政府与公共服务创新融合的具体实践, 本文选取浙江省金华市某区、云南

省水富市作为研究案例。其中, 金华市某区通过“智慧办事应用”平台开展政务活动, 实现了政务服务流程的线上化与便捷化; 云南省水富市构建了以“智治通”小程序为核心的服务体系, 划分 797 个网格实现精细化管理, 建立“1 小时介入”快处机制, 办结率达 99.1%。通过对案例的分析, 结合多元主体协同治理, 助力实现国家法治现代化这一目标, 本文基于数字化基层政府发展进程, 引入技术-组织-环境 (TOE) 框架与协同治理理论, 明确“数字化基层政府”“创新融合”等核心概念[5], 探讨数字化转型下行政效率和公共服务创新融合的优势以及面临的问题, 并针对这些问题提出了数字化转型下行政效率与公共服务融合路径, 并提出了一些具体策略。这些策略不仅有助于提升政府治理效能与服务质量, 还为通过多元主体治理推动国家治理体系与治理能力现代化提供有力支撑。

## 2. 数字化基层政府研究的概念与理论框架

数字化基层政府是指以数据为核心生产要素, 通过“互联网 + 网格管理”模式, 整合政务资源与技术手段, 实现治理要素数据化、服务流程智能化、部门协同高效化的基层治理主体, 承担着为公众提供便捷公共服务、维护社会稳定、推动区域发展等重要职责。创新融合并非数字技术与公共服务的简单叠加, 而是以数字技术为媒介, 重构基层政府治理主体关系、优化公共服务运行机制的制度融合, 具体涵盖三个维度, 结构融合——打破部门壁垒, 实现跨部门协同、过程融合——重塑公共服务流程, 提升服务效率、价值融合——以公众需求为导向, 保障公共服务公平性与可及性。

本文引入的理论框架包含技术 - 组织 - 环境 (TOE) 框架与协同治理理论。其中, TOE 框架从三个维度分析基层政府数字化转型的影响因素: 技术维度聚焦数字基础设施成熟度, 涉及基层政府数字平台的技术适配性、数据采集与处理技术的先进性及数据安全防护技术的完善程度, 这些因素直接影响转型的推进速度与效果; 组织维度分析基层政府治理体系的重构情况, 包括网格责任制的建立与落实、跨部门协同机制的完善程度以及基层工作人员的数字素养与业务能力, 组织层面的优化是转型顺利实施的重要保障; 环境维度则涵盖区域间“数字鸿沟”现状、公众数字素养水平以及上级政府政策支持力度与资金投入情况等外部环境因素, 这些因素对转型的广度与深度产生重要影响。

协同治理理论强调多元治理主体(基层政府、公众、社会组织等)在数字化平台上的互动与协作, 通过明确各主体权责边界、建立有效的沟通与协商机制, 整合各方资源, 形成治理合力, 共同推动公共服务创新与优化, 提升基层治理效能。

## 3. 数字化转型驱动下行政效率与公共服务融合困境

数字化政府建设是一种新型政府运行形态。长久以来, 各级政府以国家政策为指引, 坚持以人民为中心的发展思想, 积极探索与本级政府发展相适应的数字化治理模式, 加快促进数字化政府转型。基层政府是政府体系中最接近社会公众的一环, 承担着公共服务、管理社会事务与推进社区发展等职责[6]。为了加快促进数字化政府转型, 首先要从基层政府着手, 其执行力和效果直接影响到国家的治理效果, 所以公共服务创新与基层政府数字化转型息息相关, 改革中的问题也相对突出。

### (一) 数字化转型下行政效率和公共服务的融合优势

数字化转型不仅为国家生产力带来技术革新、产业转型, 还推动着经济变革, 尤其在公共服务领域。相比于传统的公共服务模式, 数字化转型突破了传统服务模式的束缚, 可以提供更加便民、快捷、人性化的服务, 优化了传统公共服务模式存在资源分散、服务流程繁琐、决策效率低下的问题, 满足公众日益增长的多元文化需求[7]。具体来说, 结合浙江省金华市某区、云南省水富市的实践案例, 数字化转型下行政效率与公共服务的融合优势有:

优化并全面梳理政府部门业务流程, 减少复杂的工作环节, 避免重复劳动; 及时查补职位空缺, 保

证各岗位能够及时补充优秀人才, 提高行政效率。以云南省水富市为例, 通过“智治通”小程序与网格管理体系的结合, 明确了各网格负责人的职责范围, 避免了部门间职责交叉与推诿现象[8]。此前, 通过12345 政府服务热线和信访渠道反映较为集中的职能部门职责错位、缺位问题进行了调研。调研结果显示, 各乡镇机构为办理业务、面对民众的诉求与投诉方面, 常以职责交叉、无管理职责、无执法权限等理由进行推诿, 导致材料不能及时顺利交办, 导致民众办事需辗转多个相关部门, 这不仅降低了政府服务管理效率, 也直接影响了政府的形象, 也对基层法治化进程的推进构成了障碍。而水富市利用数字化优势进行组织结构优化重构, 减少职能重叠与空白, 提升了政府服务的一体化与便捷性, 其“1 小时介入”快处机制有效解决了公众诉求响应不及时的问题。

增强信息传达能力、提升协同办公能力, 打破部门间的信息壁垒; 实现信息共享, 拓宽公众获取信息途径, 方便民众更加便捷获取信息。依托互联网技术构建统一的在线行政服务平台, 实现“一网通办”的政务服务新模式。浙江省金华市某区通过“智慧办事应用”平台, 整合了社保、医保、民政等多个部门的业务办理功能, 公众只需登录一个平台即可办理多项业务, 无需在不同部门窗口间奔波[9]。通过多元化的渠道和创新的形式, 如线上平台、社区讲座、媒体宣传等, 广泛传达政府改革的最新举措、办事流程以及明确各部门的职责, 不仅能提升政府服务的效率与质量, 还可以增强民众对政府工作的满意度与信任度, 并有效减轻基层工作人员的工作压力。

增强政府决策能力, 通过大数据分析、人工智能的机器学习算法等数字治理技术深度融合于基层矛盾纠纷调处体系, 政府部门可构建“感知-研判-处置-反馈”全周期管理机制, 显著提升政府对社会风险态势的感知能力和多元纠纷的协同处置效能。在云南省水富市的数字化治理实践中, 通过对“智治通”小程序收集的公众诉求数据、网格巡查数据等进行大数据分析, 能够及时发现区域内的潜在矛盾与风险点, 如社区安全隐患、公共服务需求集中领域等, 为政府决策提供数据支撑[10]。这种技术赋能不仅加速了信息整合与分析的速度, 还增强了问题识别的精准度, 使政府在面对复杂多变的矛盾纠纷时能够迅速响应, 有效施策。

## (二) 基层政府数字化转型困境

尽管基层政府数字化转型在公共服务领域带来的优势居多, 但是, 作为政府管理的一种新的运作方式, 其在具体实践中还存在一定困难和问题[11]-[13]。我国地域辽阔且人口众多导致区域发展之间不能充分平衡, 致使各地基层政府数字化转型呈现出不同表现, 结合选取的案例及全国基层政府数字化转型现状, 主要表现为:

数据管理与隐私安全问题。基层政务繁琐, 被管理起来具有一定难度, 同时, 政府对其掌握的这些个人、组织与机构的信息管理不善, 容易被他人窃取用做其他用途, 会侵犯公众隐私。显然当前制度建构的系统性不足以支撑起这样一个数据庞大的基层政府, 这主要归因于对数字探索动力不足, 或者不敢深入推进数据全面共享。以部分基层政府为例, 在数据收集过程中, 存在数据分类不清晰、存储不规范的问题, 且数据共享机制不完善, 部门间数据壁垒尚未完全打破。基层政府处于多级政府的末端, 是党、国家与人民群众连接的重要桥梁。因而, 在推动数字化进程中, 如何在提升公共服务与行政效率的同时, 确保政务数据的安全性、隐私性, 科学规划政务数据的管理方式、增强共享能力是基层政府数字化转型的难点与重点。

各级政府正面临着资金投入不足、缺乏先进技术支持以及专业型人才短缺。由于大数据信息平台建设必须依赖于云计算、互联网等技术资源, 而这些都离不开政府的财力。基于实际情况调查, 各级地方政府的财力普遍不足, 进而造成政府信息平台不够完备, 收集、整理、存储以及保障数据等一系列操作效率低下。以中西部部分基层政府为例, 受地方财政限制, 数字平台建设投入有限, 平台功能不完善, 难以满足公众多样化的服务需求。同时, 数据平台的使用和维护也需要专业型人才, 缺乏这些资源的基

层政府面对如此庞大的政务数据, 无法及时构建完备的系统以至于产生政务数据输入困难、整理无序以及分类混乱等问题, 这进一步影响了数据公开和数据共享。

在数字化转型过程中, 不同地域、不同群体之间的数字化水平存在差异, 造成了“数字鸿沟”。这个问题较为明显且一时难以解决, 尤其是偏远贫困地区可能因缺乏必要的数字基础设施和技能, 无法充分享受数字化带来的便利, 加剧社会不平等化。例如, 部分农村地区老年人由于缺乏数字设备操作技能, 难以通过线上平台获取公共服务; 而偏远地区由于网络基础设施不完善, 线上政务服务的覆盖范围和使用体验也受到较大影响。即使在数字化建设较为先进的地区, 也存在部分特殊群体(如残障人士)因数字设备适配性不足, 无法顺利使用线上服务的情况。

#### 4. 数字化转型下行政效率与公共服务创新融合推动法治建设的实施路径

数字化转型对于基层政府法治建设益处不言而喻。目前, 众多基层政府正积极利用数字化工具和技术, 深挖数据潜力, 全力加速基层治理体系和治理能力的现代化进程[14]。少部分先行地区已显著见效, 其成功经验为其他地区提供了宝贵的借鉴。为了进一步以数字化转型赋能基层政府法治建设, 结合技术-组织-环境(TOE)框架与协同治理理论, 未来应聚焦于以下几个关键方面加以实施:

##### (一) 明确数字化改革方向, 重新构建基层政府治理体系

鉴于基层政府工作的错综复杂性, 实践中常面临“碎片化”的治理挑战, 这严重制约了治理效能的提升。因此, 构建基层政府整体性治理体系成为当务之急。这一体系的核心在于促进县、乡(镇)政府间的深度融合与一体化行政模式, 旨在通过强化跨部门协作与资源共享, 打破传统壁垒。在此过程中, 数字技术的力量不容小觑。我们应充分利用其强大的驱动力, 依托信息化优势, 对传统基层行政模式进行革新[15][16]。首先, 启动期(1~2年), 重点开展基础制度建设。县级政府需牵头制定基层数据共享目录与标准, 明确各部门数据共享的范围、格式与更新频率; 建立网格化管理责任清单与考核机制, 将网格管理职责细化到具体事项, 如信息采集、矛盾调解、政策宣传等, 并将考核结果与绩效挂钩; 设立“数字专员”岗位, 负责统筹协调基层数字化建设工作, 对接技术服务商与各部门, 解决数字化转型中的技术与沟通问题。其次, 推进期(2~3年), 着力推动机制流程再造。乡镇(街道)需搭建跨部门协同平台, 整合各部门业务系统数据, 实现“一网统办”, 例如将市场监管、城管、环保等部门的执法数据与公众诉求数据整合, 实现问题发现、派单、处置、反馈的闭环管理; 建立“数字协商-执行反馈”闭环机制, 通过线上平台收集公众对公共服务、政策实施的意见建议, 组织政府部门、专家、公众代表进行线上协商, 形成决策方案后跟踪执行进度, 并及时向公众反馈结果; 开展基层干部数字能力培训, 定期组织干部参加数字技术应用、数据分析、线上服务流程等方面的培训, 提升干部数字化操作与管理能力。最后是成熟期(3年以上), 注重培育多元共治格局。村(社区)需组建社区“算法审计员”队伍, 由社区工作者、专业技术人员、公众代表组成, 对基层政府数字平台的算法模型、数据使用情况进行监督, 防止算法歧视、数据滥用等问题; 建立公众参与平台规则制定的渠道, 通过线上问卷调查、座谈会等形式, 让公众参与到数字平台服务功能设计、数据采集范围界定、服务流程优化等规则制定过程中; 培育社会组织数字服务能力, 通过政府购买服务、提供技术支持等方式, 鼓励社会组织参与基层数字化服务, 如为老年人提供数字技能培训、为残障人士提供定制化线上服务等。通过数字化转型, 不仅能优化政务流程, 实现流程再造, 还能促进政务数据的深度整合与高效利用, 推动基层治理向数字化、整体化迈进。

##### (二) 搭建基层数字化服务平台, 优化公共服务体系

在传统基层政务服务模式下, 民众往往需要穿梭于不同部门的窗口之间, 提前了解各业务的具体归属, 这种服务模式既繁琐又耗时, 给民众带来了诸多不便。然而, 随着数字化转型的浪潮席卷而来, 基层政府迎来了前所未有的机遇[17]。各地基层政府正积极利用数字化平台的力量, 加强政务数据的整合与

共享, 推动互联网与大数据技术在政务服务领域的深度融合。平台功能设计要求线上智慧政务服务中心需涵盖基础服务模块与特色服务模块。基础服务模块包括业务办理、信息查询、投诉建议等功能, 业务办理需实现“一次认证、全网通办”, 支持身份证、社保卡等多种身份认证方式, 办理进度实时查询; 信息查询需整合政策文件、办事指南、公共服务机构地址与联系方式等信息, 提供精准搜索功能。特色服务模块需结合区域实际需求设计, 如健康医疗模块可提供在线挂号、体检报告查询、家庭医生签约等服务; 教育服务模块可提供学区查询、入学报名、课后服务预约等功能; 交通服务模块可提供公交线路查询、停车位实时查询、违章处理等服务。同时, 针对老年人及特殊群体, 平台需开发“一键呼叫”“语音导航”“大字版界面”等适配功能, 方便其操作使用。

制定统一的数据采集标准, 明确各类政务数据的采集范围、格式、精度要求, 如人口数据需包含姓名、身份证号、住址、联系方式等基础信息, 企业数据需包含统一社会信用代码、经营范围、注册地址等信息, 确保数据的规范性与一致性。建立数据分级分类共享机制, 根据数据敏感程度将数据分为公开数据、内部共享数据、涉密数据, 公开数据向公众免费开放, 如政策文件、公共服务信息等; 内部共享数据在政府部门间按需共享, 如公安部门的人口数据与民政部门的低保数据共享, 用于精准识别低保对象; 涉密数据严格按照保密规定管理, 仅限授权人员访问。同时, 建立数据共享追溯机制, 记录数据共享的来源、用途、使用人员等信息, 确保数据可追溯、可监督。

采用一些列隐私保护措施, 如数据脱敏技术, 对涉及公众隐私的敏感信息进行处理, 如身份证号显示部分星号、手机号隐藏中间四位等, 在不影响数据使用的前提下保护公众隐私。建立数据安全防护体系, 部署防火墙、入侵检测系统、数据加密系统等安全技术, 防止数据被非法窃取、篡改、泄露; 定期开展数据安全风险评估, 及时发现并修复安全漏洞。明确数据使用权限, 根据岗位职责严格划分数据访问权限, 避免无关人员接触敏感数据; 建立数据使用审批制度, 如需使用敏感数据, 需提交申请并经上级部门审批同意。通过线上智慧政务服务中心的建立, 民众能够享受到更加便捷、高效的政务服务体验, 实现了从“民众跑腿”到“数据跑腿”的根本性转变, 极大地节省了时间与精力[18]。

尤为重要的是, 在享受数字化带来的便利的同时, 基层政府也深切关注到老年人及特殊群体在适应数字化变革中面临的困境。为了缩小“数字鸿沟”, 确保每位公民都能享受到数字化改革的红利, 一些地方创新性地设立了“360 暖心服务专区”, 旨在帮助老年人及特殊群体跨越数字障碍, 顺利融入数字化时代。通过这种方式, 基层政府不仅展现了其以人为本的服务理念, 也为构建更加包容、和谐的社会环境贡献了一份力量。

### (三) 精准运用大数据平台, 着力应对突发事件

随着时代发展, 国家治理效能的提升被赋予了新的使命, 其中建立健全防范化解重大风险的体制机制是基层政府治理能力现代化建设的关键一环, 要不断提升应对突发事件处理能力。然而, 现实情况表明, 基层政府在应对突发公共事件时, 短板显著暴露。以新冠疫情防控为例, 基层政府在紧急状态下的应对实践中[19], 暴露了预防机制不健全、应对策略缺乏系统性与灵活性、以及应急响应时的混乱与低效等问题, 这些问题不仅直接干扰了基层社会的正常运行秩序, 也对基层政府的公信力和权威性构成了挑战。

深入分析其根源, 不难发现, 基层政府在突发事件管理上的认知局限与机制缺失是核心症结。一方面, 对潜在风险的预判不足, 导致预防措施滞后或缺失; 另一方面, 在事件突发时, 由于缺乏高效的信息收集与分析能力, 难以精准把握事态发展, 进而影响了决策的科学性和有效性。在此背景下, 数字化发展的浪潮与大数据技术的广泛应用为提升基层政府应急能力提供了强有力的支撑。通过整合多源数据, 包括气象数据、地质数据、公共卫生数据、人口流动数据、公众诉求数据等, 建立统一的大数据预警数据库, 构建大数据预警系统。运用数据分析模型, 如时间序列分析、空间分析、机器学习等模型, 对数据

进行实时分析与挖掘, 识别潜在风险点与突发事件征兆。设定预警指标阈值, 如在自然灾害预警中, 根据历史数据与气象数据, 设定降雨量、风力等指标的预警阈值, 当指标达到阈值时, 自动触发预警机制, 通过短信、APP 推送、社区广播等方式向公众发布预警信息。建立“数据驱动”的应急指挥体系, 在突发事件发生后, 通过大数据平台快速收集事件相关数据, 如受灾范围、受灾人数、基础设施损坏情况等, 为应急指挥决策提供数据支撑。实现部门协同联动, 通过应急指挥平台, 将应急管理、公安、消防、医疗、交通等部门的资源与力量进行整合, 明确各部门在应急响应中的职责与任务, 实现信息实时共享、指令快速传达、资源高效调配。建立事后评估与改进机制, 在突发事件处置结束后, 利用大数据平台对整个应急响应过程进行复盘, 分析预警准确性、响应及时性、资源调配合理性、处置效果等方面的情况, 总结经验教训。建立应急管理数据库, 将每次突发事件的相关数据、处置过程、评估结果等存入数据库, 为后续应急管理政策制定、应急预案优化、应急能力提升提供数据支持。根据评估结果与数据库数据, 定期对大数据预警模型、应急响应流程进行优化升级, 不断提升基层政府应对突发事件的能力。通过构建数字化应急管理体系, 基层政府可以实现对突发事件的实时监控、快速响应和精准施策。大数据的预测分析能力, 能够辅助政府提前识别潜在风险, 完善预防机制; 而其强大的数据处理能力, 则能在事件发生时迅速提供全面、准确的信息支持, 助力政府科学决策, 有效避免盲目应对和混乱状态, 从而显著提升基层政府应对突发事件的能力和效率, 保障社会稳定与和谐。

#### (四) 数字化转型潜在风险与应对策略

在推进基层政府数字化转型与公共服务创新融合的过程中, 除了上述优势与实施路径外, 还需关注数字化转型可能带来的潜在风险, 如数字形式主义、算法歧视、基层工作人员负担“线上化”等问题, 并采取相应的应对策略。部分基层政府在数字化建设过程中, 过度追求“数字化指标”, 如线上办事率、平台注册人数等, 而忽视了服务的实际效果与公众需求, 导致出现“为了数字化而数字化”的形式主义问题。应对策略: 建立以公众满意度为核心的数字化转型评价体系, 将公众对服务便捷性、响应及时性、结果满意度等方面的评价作为主要考核指标, 弱化对数字化指标的单一追求; 加强对基层政府数字化建设的监督检查, 定期开展专项督查, 及时发现并纠正数字形式主义问题, 对弄虚作假、敷衍了事的单位与个人进行问责。

基层政府数字平台的算法模型在数据采集、模型训练等过程中, 可能存在数据偏差, 导致算法歧视, 如在公共服务资源分配、政策扶持对象筛选等方面, 对特定群体造成不公平对待。应对策略: 组建算法审查委员会, 由专业技术人员、法律专家、社会学者、公众代表组成, 对基层政府数字平台的算法模型进行审查, 评估算法的公平性、透明度与合法性; 建立算法申诉机制, 公众若认为自身受到算法歧视, 可向算法审查委员会提出申诉, 委员会对申诉情况进行调查核实, 并要求相关部门对算法模型进行调整优化; 推动算法透明化, 向公众公开算法的基本原理、数据来源、决策逻辑等信息, 提高算法的透明度与可理解性。

基层工作人员负担“线上化”: 数字化转型后, 部分基层工作人员需要承担大量的线上数据录入、信息填报、平台操作等工作, 且不同部门的平台系统不互通, 导致工作人员重复劳动, 负担加重。应对策略: 整合基层政府各类线上平台系统, 实现数据一次录入、多端共享, 减少工作人员重复填报工作; 开发智能化数据采集与录入工具, 如通过物联网设备自动采集数据、利用 OCR 技术识别纸质材料并自动录入系统等, 提高数据采集与录入效率; 合理划分线上工作与线下工作的职责范围, 避免将过多工作任务转移到线上, 减轻基层工作人员的工作负担。

## 5. 结论

在信息技术发展与互联网普及的背景下, 数字化转型已成为基层政府提升行政效率与公共服务质量

的重要路径之一。通过技术创新与管理模式变革,结合技术-组织-环境(TOE)框架与协同治理理论的指导,通过技术创新与组织管理、业务流程的变革,数字化转型能够突破传统公共服务模式的束缚,显著优化政府业务流程、提升决策效率与服务质量,解决传统模式中资源分散、流程繁琐、决策低效等问题,更好满足公众日益增长的多元需求。创新融合策略是实现数字化转型目标的关键,基层政府应从明确数字化改革方向以重构治理体系、搭建数字化服务平台以及优化服务体系、运用大数据应对突发事件、防范数字化转型潜在风险等维度出发,结合顶层设计、技术应用、数据治理、人才培养与公众参与,制定并实施分阶段、差异化的综合策略,推动行政效率与公共服务的深度融合与创新发展。

国内外在数字化转型方面取得显著成效的案例表明,明确转型目标、加强跨部门协同、深化技术应用、优化服务流程、强化数据治理与公众参与是成功的关键要素。未来,随着信息技术的不断发展与普及,数字化转型将在行政效率与公共服务领域发挥更加重要的作用。政府应继续深化数字化转型进程,加强技术创新与应用推广,不断优化服务流程与提升服务质量。同时,政府还应注重数据治理与信息安全工作,确保数据资源的有效利用与民众隐私的保护。此外,政府还应积极拓宽公众参与渠道与方式,鼓励民众参与数字化转型进程中的监督与反馈工作,共同推动国家治理体系与治理能力现代化的实现。

## 参考文献

- [1] 王绪,王敏. 技术嵌入与组织吸纳:党的全面领导与数字政府建设的双向塑造——基于 A 县级市“最多跑一次”改革的分析[J]. 理论月刊, 2022(6): 38-49.
- [2] 余思明,王蕊,王得力. 政府数字化转型与企业创新——基于大数据治理机构改革的准自然实验[J]. 审计与经济研究, 2025, 40(2): 118-127.
- [3] 克劳斯·彼得森,杰尼克·休乌,高静华. 数字化时代的丹麦福利国家:政策变革与战略困境[J]. 社会保障评论, 2019, 3(2): 61-72.
- [4] 陈曦,周玉颖,叶兴艺. 新加坡数字政府多元主体协同治理研究——以 LifeSG 应用程序为例[J]. 海峡科技与产业, 2023, 36(9): 70-75.
- [5] 张国业,常先慧,张国珍,等. TOE 框架下智能社会治理的实践分析——以 D 县国家智能社会实验特色基地为例[J]. 新兴科学与技术趋势, 2023, 2(3): 280-288.
- [6] 王建冬,窦悦,任军霞,等. 从“整体性服务”到“智能体服务”:数字化转型背景下政府公共服务模式创新研究[J]. 电子政务, 2023(1): 12-22.
- [7] 张亚楠,马幸荣. 数字化转型推动基层政府法治建设研究[J]. 新东方, 2023(4): 51-57.
- [8] 水富市人民政府. 从“多头跑”到“一站结”:水富市“高效办成一件事”改革跑出政务服务加速度[EB/OL]. 水富:水富市人民政府. 2025-10-09. <http://www.sfs.gov.cn/contents/5867/44489.html>, 2025-10-28.
- [9] 张新文,万栗江. 结构调适、过程优化与行动赋能:乡村治理数字化转型的实践逻辑——基于浙江省金华市 L 村的案例研究[J]. 求实, 2025(3): 83-94+112.
- [10] 婺城分局. “数智治理嵌入婺城居民生活细节”[EB/OL]. 金华:婺城区人民政府. 2025-10-24. [http://www.wuch.gov.cn/art/2025/10/24/art\\_1229188231\\_58978559.html](http://www.wuch.gov.cn/art/2025/10/24/art_1229188231_58978559.html), 2025-10-28.
- [11] 郑琼. 基层治理数字化转型的应然逻辑、现实困境及优化路径[J]. 中州学刊, 2023(9): 91-97.
- [12] 谭秋成. 基层治理数字化:存在的问题及转型方向[J]. 经济研究参考, 2023(2): 33-40.
- [13] 叶颖,芮国强. 基层数字形式主义的表征、归因与消解——基于“制度-行为”视角的分析[J]. 电子政务, 2024(9): 114-124.
- [14] 陈益凤. 政府法治建设数字化转型的路径分析[J]. 宁波开放大学学报, 2024, 22(2): 107-112.
- [15] 李慧茹. 基于公共价值的政务服务数字化转型研究[J]. 中国战略新兴产业, 2024(3): 177-179.
- [16] 许丹. 从“失衡”迈向“适配”:乡村治理数字化转型的适应性风险及纾解路径[J]. 政治学研究, 2024(2): 108-118+260.
- [17] 吴建南,王亚星,陈子韬. 从“增负减能”到“减负增能”:基层治理数字化转型的优化路径[J]. 南京社会科学, 2023(7): 86-93.

- [18] 黄昕仪. 机会之窗何以开启——浙江省“最多跑一次”改革的多源流理论分析[J]. 天水行政学院学报, 2023, 24(4): 49-55.
- [19] 沈伟伟. 论数字紧急状态的恢复机制——以新冠疫情防控为例[J]. 清华法学, 2021, 15(2): 121-142.