**濮阳推进数字政府建设问题研究**

市商务局 孟丽敏

一、濮阳数字政府建设的现状及基础条件

**一是政策支持力度持续提高。**濮阳市委市政府高度重视数字政府建设，接连出台了《濮阳市“放管服”改革民生服务专项工作实施方案》《濮阳市加快推进“互联网+政务服务”工作方案》《关于建设“数字濮阳”推进数字经济发展实施意见》等系列政策措施，明确要求加快濮阳政务服务网络建设，推进全市政务信息资源开放共享，推动政府管理和社会治理模式的创新。特别是近两年来，相继举办区块链数字经济应用（濮阳）高峰论坛、中国·濮阳数字经济助推实体经济高质量发展论坛等系列活动，有效推动了濮阳数字政府建设的进程。

**二是基础设施建设逐步完善。**濮阳市下大力气加快线上线下互补建设，促进实体政府与虚拟政府融合发展。积极推进部门间数据共享，通过职能优化、业务流程再造，推进实体政务大厅、网上政务服务平台、移动客户端、自助终端、服务热线相结合，实现线上线下功能互补、融合，实体政府与虚拟政府一体化融合发展态势明显。推行行政审批标准化，实现实体综合窗口、网上大厅无差别审批服务，将“一站式”政务服务延伸到网上办事大厅、自助服务终端、12345热线，做到线上线下一套服务标准、一个办理平台。大数据、云平台等信息基础设施建设已初具规模，积极开展云平台构建，与省级政务云平台实现无缝对接。电子政务外网已经形成横向连接多个系统和部门单位，覆盖全市多个市直部门和县区，积极与国家、省电子政务外网传输骨干网安全对接，为全市数字政府建设提供扎实的网络支撑。

**三是电子政务服务水平不断提升。**濮阳市围绕重点工作、部门职能、社会关注重点，利用政府网站、新媒体渠道开通相关专题栏目，推进政务信息公开。据有关数据显示，利用门户网站直接发布脱贫攻坚、生态环境保护、扫黑除恶以及“不忘初心、牢记使命”主题教育信息共计万余条。如濮阳政府网站开设政策解读栏目，以文字、图解、音视频等形式开展政策解读，同时开设回应关切类专栏，对涉及本市重大突发事件、重大政府决策、社会热点问题、网络谣言等进行回应。濮阳政府网站逐渐成为落实中心工作宣传、社会公众便捷获取政府重点信息的权威渠道，成为开展政策解读、回应关切、引导舆情的主阵地，在促进透明政府建设，提升濮阳政府公信力方面发挥了积极作用。

**四是制度与技术双层发力，创新手段不断优化。**濮阳结合国家机构改革在管理体制、运行机制等方面积极探索创新，通过打造服务新平台、拓展新渠道，提升政府履职能力，推动实现政府由分散服务向整体服务转变、由单部门办理向多部门协同办理转变，间接推动一体化整体政府建设。我市积极建设电子政务云平台，加快政府网站集约化建设步伐，着力打造政府网站与政务服务平台对接，努力实现在线办事服务规范化、标准化、集约化建设。推动政府网站、政务服务平台、政务APP一体化建设，节约行政成本，集中行政资源做好服务工作。同时，集约化建设有利于政府资源集约共享，更加方便群众网上办事，提高了政府行政效率。

**五是打造便民服务直通车，“一体多翼”格局让群众更满意。**濮阳政府网站建立了多样化的互动交流渠道，利用留言咨询、征集调查等方式与公众开展互动交流，解决公众难题、听取公众意见建议，不断提高公共政策制定民主化水平，提升濮阳政府公信力和权威性。积极利用政务新媒体渠道传播政府网站内容，方便公众及时获取政府信息和服务。开发集约化的移动政务APP或微信小程序，实现办事服务“掌上办”。不断整合全市便民服务事项，推进市、县高频便民服务事项移动端办理。积极推行“零距离”“刷脸”等便民服务措施，让群众办事越来越省事。以政府网站为核心、多种政务新媒体渠道共同发展的“一体多翼”新格局，成为我市数字政府服务能力建设的重要形式，也是利用互联网、大数据等现代信息技术手段提升我市政府治理能力和治理现代化水平的重要体现。

1. 濮阳数字政府建设面临的主要问题

**一是全市各县区数字政府建设发展不均衡。**由于我市各县区自然条件、人口密度和基础条件各不相同，加之开放程度、信息基础设施条件等问题导致各县区数字政府建设不均衡。据有关数据表明，经济实力雄厚的县区，其数字政府建设做的较好。经济实力雄厚的县区把数字政府建设得更加成熟、更加完善，让居民生活享有更多的便利和快捷。而经济发展较为落后的县区，因为基础条件差、起步晚，以致政府部门网上办事行政效率低下，有时群众去政府办理证件需要往返几次，给群众的生活便利性带来了一定的制约。

**二是缺乏相对应的专业技术人才。**我市数字政府建设工作起步较晚，实施过程中缺乏相应的配套机制，包括人才培养，以致建设和管理中往往出现人才缺口。加之，我市缺乏相配套的人才培养机制。从全市各高校、科研院所情况看，对此类相关专业设立较少，是导致我市数字政府建设人才紧缺的因素之一。另一方面，由于行业原因，数字政府建设本身具有较强的保密性，不愿意雇佣政府外部的技术相关人员。即使从外部省市甚至国外引进人才，也由于对本土经济的不了解，会存在不适应“土壤”而“水土不服”的现象。此外，政府工作人员作为数字政府建设的具体执行者，在数字政府建设方面发挥着重要的作用。但由于政府工作人员对数字政务认识不足，对相关知识缺乏，特别是基层工作人员未能熟练地运用数字化技术完成日常事务，反而沿用过去纸质版文件处理方式，从而造成资源的双重浪费。

**三是数字政府建设体制机制不完善。**数字政府突破了传统政府办事的地域、空间限制，实现了异地受理、办理、查询和公告等。然而，由于地域不同，数字政府建设体制机制与政治、经济的发展都存在较大关联，经济欠发达的地区很难实现数字政府工作的广泛开展，而且制度建设也不够完善，缺乏法律法规做为执行依据，这些都是制约数字政府良性发展的重要因素。加之，数字政府建设是一项系统工程，需要创新理念、统筹规划、协调推进。目前，濮阳在数字政府的组织架构、顶层设计、制度保障等层面缺乏有效支撑。例如，统领全市数字政府建设的组织管理机构还不健全，跨部门、跨地区、跨层级的协同工作机制不完善，数字政府建设配套实施方案、管理运行机制、法规制度保障、安全运维策略和绩效考核机制还不健全，一定程度上影响了政府数字化转型的步伐。

**四是政务信息系统整合共享不到位，信息化应用广度和深度不足。**目前，全市政务数据共享平台虽然已上线，但由于平台功能不完善、使用部门主观排斥等问题，运行情况并不理想。全市除统一共享平台以外，仍存在不同部门管理的多个类似共享平台，开展数据共享业务。部门之间两两线下共享的情况也普遍存在。此外，全市统一的一体化在线办公系统尚未建设。一体化在线政务服务平台虽已上线，但数据共享不充分、基础数据库支撑不足、市县乡三级服务事项不统一、线上可办理事项非常有限，距离线上办理“应上都上”，线下“最多跑一次”要求相差甚远。各部门针对本行业的信息化应用基本上是借助国家部委及省有关系统开展的，针对本地区本行业开发的具有地方特色或行业的应用很少，大部分应用其功能仅限于满足开展工作的基本需求。

**五是政务信息沟通及安全保障不足。**我市信息技术发展较晚，政府在信息开放共享、信息沟通方面存在壁垒。一方面是各政府部门间的信息沟通障碍，另一方面是政府部门与民众间的信息沟通障碍。各部门间信息封闭，未及时沟通，会导致“信息孤岛”现象。政府部门与民众之间信息沟通存在障碍，会出现信息不对称的现象。政府与社会公众本身在地位上就存在着悬殊，政府如果不积极进行信息沟通共享，很容易造成民众对政府的不信任。特别是在与公众息息相关的事情上，政府需要第一时间发布相关信息以免居民恐慌，一定程度上也可以防止造谣、生谣事件的发生。此外，互联网时代，信息安全也面临着潜在的风险，一些非法势力利用黑客或植入病毒等形式恶意攻击政府网站窃取信息，不法分子利用这些窃取而来的大数据信息进行犯罪。公众隐私信息泄露，一方面影响到群众的正常生活，另一方面会影响到公众对政府的信任，政府的信任度大大折扣不利于政府开展各项工作。

三、加快推进濮阳数字政府建设的对策建议

**一是完善制度体系，加强政策创新。**第一，强化组织领导。探索与数字政府相适应的管理新机制，成立数字政府建设工作专班，构建横向协同、纵向联动、职责明确的工作体系。组织搭建数字政府专家智库，为数字政府建设提供决策参考和智力保障。第二，突出政策引领，构建数字政府建设标准化体系。按照全市一盘棋一张网的要求，完善数字政府建设规划方案，积极做好数字政府网络、系统、平台、数据、业务等层面的顶层设计。推动政务服务、数据共享、业务管理、技术应用和安全管理等标准的研制，保障数字政府建设的规范性。第三，加强技术研发与创新，推动G2G等多点连接功能。纵深推进放管服、简政放权等改革。全方位推进数字政务，形成政府之间、政府和内部人员之间有效的行政管理运行体系，对外提高服务水平，对内提高效率效能。打通政府行政系统上下层级间、前后左右部门间互动网络，形成顶层决策精干化、组织结构扁平化、层级对接精准化的“无缝隙”高效政府。

**二是加快政务信息基础设施建设，推进政务信息资源整合。**第一，完善信息基础设施建设。深入推进网络强市战略，继续加大投资力度，进一步缩小县区信息基础设施差距，积极推进新一代信息基础设施建设，全面优化基础网络布局，夯实政务信息化发展保障。第二，优化电子政务网络结构和功能。持续推进电子政务网络提速和升级改造，提高电子政务外网访问能力，加快建成满足数字政府运行的网络体系。第三，加大数据共享交换力度，创新方式，推进政务信息平台集约化建设。统一数据采集和交换标准，明确数据产权归属，提升完善市级大数据共享交换平台，构建全市一体化的共享交换体系，归集和整合已有应用系统平台，建立以公共服务为核心的管理模式，统筹规划、统一管理，从源头上打破基础设施分散建设和分散使用导致的数据隔离、效率低下等瓶颈，大力推进信息共享和业务协同。

**三是加快数字政府管理人才培养，加强技能培训。**第一，加强濮阳高校院所相关学科的专业建设，针对数字政府建设亟需的管理人才，支持市内高校与国内外知名院校、科研机构和知名大数据企业联合办学，共同建设人才培养基地。第二，支持企业建立大数据实训基地，支持与高校开展订单式人才培养。建立健全大数据人才保障机制，引进高层次人才团队，不断创新人才交流和培养模式。第三，建立技能培训机制。定期对政府工作人员进行数字能力培训，帮助其掌握和更新相关知识和技术，以便更好地参与数字政府建设，提高数字治理能力。第四，构建人才建设体制，多方面利用人才。充分发挥人才作用，召集优秀人才建立咨询委员会为数字政府建设出谋划策。引进优秀人才，为数字政府建设发展提供技术支持。

**四是完善数字政府管理模式，创新政府管理体制机制。**

1. 借鉴国外发展模式不断完善我市数字政府管理机制。例如，建立各部门政府间共享的组织结构平台，在此平台中各部门间可以共享信息技术带来的便利，对各部门数据进行统一规划。第二，完善数字政府业绩考核制度，开展年度、季度的考核，对各部门的数字政府建设进行评估。在机制上促使各县区政府不断完善自身建设，针对考核实际情况提出改进建议，并持续跟进后期政策的落实及措施的实施。第三，树立数据意识，提高政府的决策、管理能力和服务水平。充分利用互联网和信息技术，收集数据、利用数据、分析数据、共享数据，提高行政效能，提升政策决策的精准性、科学性和预见性。推进各部门各层级数据共享和逐步开放机制，对不涉及国家安全和政府机密的数据源应逐步向社会、企业和公众开放，为社会经济发展、保障和改善民生提供便捷的服务。

**五是建设数字政府信息共享平台，提升网上政务服务能力。**目前，与其他省市相比较，我市还未能建立国家级别的数据开放平台。打造数据信息开放平台，要充分借鉴在数字政府建设方面发展较快的省市。如上海市不仅在经济上更加发达，在政府数据信息开放水平上也较其他地区更为领先。要制定数据开放建设平台的相关法律法规，以法律的形式建立统一的标准，统一的共享大纲，建立起自上而下的政府数据信息开放系统；提升网上政务服务能力方面，要持续推进政务服务流程优化和再造，简化审批环节，减少申报材料，缩短办结时限，提升政务服务整体水平。要积极推进“一网一门一号一码”深度融合，打造线上线下功能互补的一体化政务服务新模式。要通过政务云平台实现政府与群众的供需双向互动，着力提升人民群众的满意度和获得感。