

基于“互联网+政务”的政府公共服务能力提升策略研究

洪永福¹，朱耿琛²

1.漳州市人力资源和社会保障信息中心，福建漳州，363000；2.华信纵横科技有限公司，福建福州，350000

摘要：电子政务建设的不断发展有效推进了政府自身改革和建设，各级政府积累了大量与公众生产生活信息相关的数据，掌握着大量的全社会信息资源，使公共服务水平得到显著提升，但也存在一些不足。本文主要对“互联网+电子政务”提升公共服务发挥的积极作用和存在的不足进行了阐述，并提出了相应建议，希望对加速电子政务发展、促进政府信息化建设、提升公共服务提供借鉴。

关键词：“互联网+电子政务”；公共服务；政府

中图分类号：P209

文献标志码：A

0 引言

互联网进入我国已经超过二十年，目前正处于蓬勃发展阶段。且随着经济社会和科技的迅速发展，我国已经进入了新媒体时代，网络化、全球化已成为大势所趋下必不可少的话题之一，而政府也正逐渐从“全能型”向着信息化转变。新时代人们对美好生活的向往正在日益增加，Web应用程序、手机APP、微信等等互联网应用技术已经悄然改变了人们生活与工作，“互联网+政务”必不可少，因此我们应该充分应用“互联网+政务”全面提升公共服务，提升政府服务能力，增强百姓获得感，提高满意度。

1 电子政务服务公共服务的提出

随着改革的不断推进，全国各地通过利用“互联网+政务服务”平台，分析大数据，运用大数据，使政府政策制定更加科学，也更“接地气”，真正满足了基层群众、企业的迫切需求，例如浙江省通过建设承载“最多跑一次”的政务云，聚合了省级部门800多个信息系统，归集整理3066类、190亿多条基础数据。且就如何开发

这些数据资源更好地为决策服务等问题，各地进行了积极探索^[1]。

一直以来，我国对信息化和电子政务建设较为重视，并将信息化发展和全面电子政务建设置于重要高度。《国家电子政务总体框架》提出服务是根本宗旨的重要理念，要求国家机关在政务活动中，全面应用现代信息技术、网络技术以及办公自动化技术等进行办公、管理和为社会提供公共服务，这些全新的管理模式必须将服务作为当前的指导思想和行动指南，通过完善公共服务平台，推进信息化建设和应用，及时发布广大人民群众普遍关注的公共信息，进一步为人民的日常生活和参与经济社会活动提供便利的条件。

2 “互联网+电子政务”提升公共服务的积极作用

“互联网+政务”的本质是在政府职能转变、组织建设的大背景下将信息技术和行政管理相结合，通过网络技术对政府部门进行改革，它突破了传统的信息传输方式以及传播渠道的障碍，也解决了时间与空间限制等问题带来的诸

多不便之处。

2.1 “互联网+电子政务”是公共服务模式的创新

我国在大力推进和不断完善电子政务建设的过程中，政府在公共基础设施（如医疗机构、教育机构、道路桥梁等）、社会就业等各方面运用先进的信息技术、计算机技术、网络技术等，切实为群众提供了更方便、更快捷、更优质、更高效的政务服务，采取电子政务模式实现全网通办以及不见面服务，最大限度地提升了广大人民群众对公共服务的满意程度。

目前，在“互联网+”的大背景下，政务服务模式也应顺应时代发展要求，实现政府职能转变、社会治理转型与信息化建设：（1）建立健全公共服务信息平台体系和电子平台建设机制；（2）构建完善的公共危机应急管理机制以及公众参与监督制度；（3）加强对网络舆情监测预警系统等基础性设施的投入力度，提高对网络环境中突发事件的应对能力，及时化解可能发生或已发事故及影响范围内的民众利益冲突问题。

2.2 “互联网+电子政务”使公共服务透明化

政务公开透明是实现“互联网+”的一个重要目标和基础保障，而推行“互联网+电子政务”从实质上而言是引入了一个具有中立性和公开性的“监督者”。传统的政府公共服务由于权力比较集中、制衡机制不健全，是腐败现象滋生蔓延的主要原因。政府电子政务的实施对权力行使方式的改变起到了重要作用，使政府处理流程变得更加公开透明，行政机关的权责、业务流程、办事结果等方方面面都能得到公众的监督，增加了公共服务的透明度，提高了各项监督的有效性。在互联网时代，政务公开透明化也是政府的一项重要职能。政府部门要想保证其工作效率和服务水平就必须建立健全信息网络系统；同时还要完善相应的法律法规来约束、规范政府行为，使信息传递更加畅通无阻；再者就是要加强监督机制建设并落实到位，强化内部管理制度建

设与运行监控体系构建，对行政人员进行合理有效的监管，提高办事效能及透明度等。

2.3 促进了政府机构与行政审批制度改革

互联网技术的快速发展为政务审批流程缩短了时间。在互联网平台上发布行政审批事项时，政府工作人员通过设置网络搜索、筛选等功能以便让民众更方便快捷地查询到更多自身待办事项的进展信息，同时网上办事也会减少许多人力、物力和时间成本，而网络问政也变得更加高效方便快捷（如“电子办税”），帮助政府大大地提高了工作效率，例如“一站式服务模式”的应用使行政审批程序简化了很多。

电子政务在运用互联网技术的基础上，不仅有助于完善政府工作流程，还有效提升了工作效率，为积极转变政府职能提供了重要的工具支持。“互联网+电子政务”与公共服务相融合是新时代发展的重要趋势，因为“互联网+电子政务”在一定程度上不仅推动了公共服务组织相关流程的再造，还对以往的不具备合理性的服务流程做了重新设计，最大限度地促进了行政审批制度的改革^[2]。

3 电子政务提升公共服务要点

3.1 观念转变

在传统观念中，政务是政府和社会之间交流沟通的工具，而不是公民参与公共管理活动。“互联网+”时代下政务工作也要与网络技术相结合，因此政府部门要转变服务理念，而当前观念改变不彻底主要表现在以下方面：（1）政府部门对网上行政没有正确理解；（2）部门领导认为自己应该做什么就可以进行网上办公；（3）实际中存在一些政府信息公开的问题导致公众对此产生很大误解和抵触心理。

3.2 集成服务

政府门户网站的集成服务是指利用互联网技术，将信息发布到网络上，供公众选择、查看和浏览。在政务公开中实现了网上行政管理与公

共服务资源共享,通过网络平台把政府部门所提供的公共产品或事项进行统一汇总并向大众推送,同时也可以对社会公共事务问题做出回应,还能为群众提供咨询建议等。

3.3 安全保障

互联网的出现对信息交流和共享产生了巨大影响,也给个人隐私带来挑战,而在“互联网+政务”模式下,公民不可避免地处于网络环境中,个人隐私保护面临新问题,比如网络传播者身份认证困难。我国法律法规尚未完善、立法监管不足等原因导致网民不能有效行使自己权利,而政府作为国家政策制定部门以及社会管理的监督机构更不能对其进行有效监控和控制,这就造成了很多公民在上网时可能会涉及信息泄露或被非法侵入^[3]。

4 “互联网+政务”系统建设的建议

网站是政府提供电子化公共服务的主要平台,有时即便是政府拥有完整和精确的信息,也不能完全满足广大社会公众的需求。现阶段我国电子政府门户网站仍然存在建设缺乏规范性和统一性的问题,服务内容不完善,服务模式单一,因此应充分掌握和了解当前社会公众的期望和实际需求,不断提升政府服务网络平台的有效性。首先,要建立健全信息公开制度以及完善相关法律法规来解决互联网上出现的问题;其次,要在政务工作中引入电子信息技术手段与方法;再次,要重视安全问题,使其能够更好地服务于广大人民群众^[4]。

4.1 及时转变观念,重构网络系统

在“互联网+政务”的时代背景下,政府应主动适应新时期网络环境不断变化的状况,要认识到电子化、信息化、数字化是未来发展的趋势和方向。各级党政机关应该加强对信息技术的应用以及对信息管理技术人才的培养,提高广大人民群众的参与积极性,同时重视网络互联,重构网络系统,实现互联互通,以政务信息网为枢

纽,边界化互联各部门业务专网,开放互联网端口便民服务。

政务网站作为政府与群众沟通的重要渠道,其重要性不言而喻,而在新时期,我们需要转变观念。首先,要树立起“为民服务”“权利本位观”的思想理念;其次,要通过加强自身建设以及完善公共服务网络平台体系等来提升民众的互联网参政议政意识及能力;最后,应该通过各种途径提高政府官员素质与水平。

4.2 构建主题数据库

在“互联网+”大背景下,信息资源共享是政府与公民互动交流的重要平台,而构建政务公开服务主题数据库能够有效地解决当前我国社会中存在着的大量分散性、零散化以及非集中性等问题。建立以政府机关为核心主体和以公众需求为主导、基于民众参与度高且具有代表性政务公开的工作流程,通过对“互联网+”大背景下的信息资源进行分析与整合,从而形成一个完整高效的信息平台,在公共管理领域实现政民互动交流。

建立一个主题数据库,可以为政府提供更多的信息服务,同时有利于对各类公共服务进行分类管理。在这个过程中需要注意以下几点:

(1)要以行政审批系统数据库为核心,注重数据分析,不同地区、不同性别和年龄段的人群都在自身特定需求与特点以及发展趋势等方面存在着显著区别;(2)要重视数据共享机制建设和利用价值研究工作,设置接口调用共享各部门业务数据,交互核验,支撑业务协同。由于政务公开是一种典型的公共权力监督模式,因此政府应该建立起一个信息共享平台^[5]。

4.3 集成应用平台

“互联网+政务”的建设是一个庞大而系统的工程,涉及多个部门,需要政府各职能机构和各方面都要参与其中。在这个过程中,不仅仅要求政府部门工作人员在自身工作能力方面得到提升,也要求相关单位不断增强自身的公共服务意识,因此平台建设必须以百姓自助服务为导

向，建立“傻瓜”式的便捷应用平台，实现“秒”批“秒”办。

“互联网+政务”就是要积极构建一个公共问题解决平台以确保其服务水平：（1）建立起一个由政府部门牵头并相互协调参与的公共服务网络体系；（2）形成一条条联系各个部门且共同合作、共同管理公共事务的职能系统链；（3）实现政务公开化、透明化和社会监督机制建设一体式的运行模式；（4）通过政府门户网站发布信息，便于公众与政府之间的沟通交流，为民众提供更好更全面的监督渠道与方式，从而实现“阳光”治理。

4.4 建设安全体系

目前，在我国的互联网系统中，安全问题一直是影响用户体验和满意度、甚至决定其未来发展的重要因素，因此必须建立一个完整且有效的机制来保护信息数据在政府公共服务过程中不被泄露及篡改，防止不法分子利用漏洞获取个人利益。

为了加强政府门户网站、政务微博等网络平台中信息资源共享和数据交换能力，应该依照信息安全等级保护要求，建立三级安全保护体系，全面采用包括下一代防火墙在内的成熟安全解决方案，构筑完整的网络安全架构，从业务数据流转、数据端到端监控、数据存储、数据访问审计管理等各环节，全面落实《网络安全法》的要求，为广大网民提供更为全面高效便捷的上网环境^[6]。

首先，应成立信息安全与保密工作组织机构，始终高度重视电子政务信息安全工作，不断完善工作的部署，切实增强电子政务信息安全管理意识；其次，做到经费保障到位、人员落实到位，明确信息安全责任，进一步完善和优化服务流程，提高和完善工作效率与制度；再次，积极开展人员安全管理培训和再教育，时刻提高警惕，防止单位内部人员发生安全攻击事件，避免人为因素的泄密，防范外部攻击。

5 构建完善的绩效评估体系

建设完善的电子政务绩效评估指标体系，不仅对业务流程优化和重塑进行了全方位的评价，还对电子政务实施与电子政务管理制度的创新做出了深入研究。电子政务绩效评估指标体系的构建不是一蹴而就的，而是一个循序渐进的过程，且各地区政府信息化发展过程都有一定的发展规律、阶段以及发展惯性，所以电子政务绩效评估指标体系中所评价的内容需要在明确信息化所处阶段的基础上进行逐步扩展。政府公共服务的电子化在本质上依然属于公共服务，而公共服务是“公共产品”的一种形式，为社会公众参与社会经济、政治、文化活动等提供保障，主要追求的是社会效益和满足社会需求。

为了建设完善的电子政务绩效评估指标体系，就必须健全信息化绩效考核评价体系，对其内容、评价指标及评价方法、流程规范等进行严格规定，并制定相关政策措施，全面实施准入制度。政府作为公共产品和服务的唯一提供者，无法兼任绩效评估机构，因此要积极培育和大力发展“第三部门”，进而提高公共服务绩效评价的质量，使其更具科学化和市场化，并在此基础上全方位监督政府，广泛收集民意，加快电子政务建设，不断提高公共服务效能，促进政务服务实效化，进而满足我国建立创新型国家、实现经济跨越式发展的迫切需要^[7]。

在实际工作中可以从以下几方面建设完善的电子政务绩效评估指标体系。（1）对电子政务绩效评估形成正确的认识。现阶段我国电子政务绩效评估指标体系建设有待完善，因此要对其目的有正面的认识，并明确：对电子政务绩效评估指标体系的建设过程和取得的效果做全面、客观的评价能够为政府的各项决策提供必要、合理和科学的依据。（2）在开展电子政务绩效评估阶段，不能将工作总结当作绩效评估，因为电子政务绩效评估不仅是对电子政务系统的建设过程进行的评估，也有对电子政务系统运行维护

阶段的评估,其应贯穿于电子政务系统的所有生命周期过程中。(3)改进优化绩效评估体系。应结合实际情况,进一步明确参考指标,构建科学合理的电子政务绩效评估体系,包含评估范围、内容、方法等。(4)完善操作规范。在全面开展电子政务绩效评估中需要有相应的规范和指南对电子政务绩效评估进行有效指导,同时,由谁来进行相关评估也至关重要,而比较科学合理的方法是引入独立的、权威的第三方绩效管理机构来实施绩效评估。

6 结语

电子政务对推动政府职能转变、提升公共服务质量都发挥了巨大的推动作用,且“互联网+电子政务”在社会综合管理和公共服务等不同领域的广泛应用和渗透为人民群众提供了更多的人性化服务。但也要明确,“互联网+电子政务”不仅是一个涉及多个领域的课题,更是一个

长期的课题。

参考文献

- [1] 袁红,张苏娇.“互联网+政务服务”环境下政务APP隐私政策的内容分析[J].现代情报,2022,42(3):121-132.
- [2] 张楠迪扬.“互联网+政务服务”视阈下网上行政审批便捷度:概念构建与分析维度[J].中国行政管理,2022(1):55-63.
- [3] 徐敏宁,陈安国.“互联网+政务服务”三步走战略探究[J].行政管理改革,2020(8):43-49.
- [4] 廖伟峰,张其春.“互联网+政务服务”公众满意度生成机制研究[J].龙岩学院学报,2022,40(3):78-86.
- [5] 杨宝明.加快推进“互联网+政务服务”的途径[J].中国集体经济,2021(34):162-163.
- [6] 陈可翔.“互联网+政务服务”改革法治化的价值平衡与规范进路:以营商环境建设为视角[J].学术研究,2022(4):61-65.
- [7] 王谦,刘大玉,陈放.智能技术视阈下“互联网+政务服务”研究[J].中国行政管理,2020(6):73-79.

(上接第158页)

这些课程的要求,要求其自行观看网上视频资源来进行学习;部分知识的学习采用了“线上线下混合教学模式”,但制作的课程资源不精良且数量不够;在平时成绩考核中达不到十分准确的程度,而在学生互相评价的时候,很容易将主观情绪融入其中。这些问题的存在,将促使我们在今后的教学过程中不断进行改革实践。

4 结语

通过对信息化背景下高职高专医学院校计算机基础课教学改革的探讨,整理出当前医学计算机基础课程存在的问题,并提出了解决措施,重塑了高职高专医学院校计算课程体系,有针对性地达到了医学专业对学生计算机实际操作技

能的要求,使信息化和课堂教学有机结合起来,形成合理的教育教学模式,从而激发了学生的学习积极性,从而培养出社会发展所需要的高素质高技能的新型医学人才。

参考文献

- [1] 杨福华,崔茂应,杨莉,等.医学院校非计算机专业计算机基础教学中存在的问题与对策[J].医学信息学杂志,2017,38(10):84-88.
- [2] 杨慧丽.计算机等级考试对高职院校计算机基础教学的影响[J].产业与科技论坛,2015(19):194-195.
- [3] 王彦哲.高职院校计算机基础教学改革顺应临床专业学生就业发展的分析研究[J].卷宗,2020,10(6):307.
- [4] 赵亮,胡树煜.互联网+教育背景下高校计算机基础课教学改革的研究与实践[J].消费导刊,2018(7):111.