

芜湖市电子政务发展的现状、问题及对策研究

王敏杰, 沈一兵

东华大学人文学院, 上海

收稿日期: 2023年10月24日; 录用日期: 2023年11月9日; 发布日期: 2024年1月23日

摘要

随着信息时代的发展, 移动互联网、大数据、云计算等技术在各行各业发挥着越来越重要的作用。政府运用新一代信息技术可以进行数据共享、缩减办事流程, 为人民提供更加精细化、精准化的服务。电子政务的发展在政府建设中占据着举足轻重的地位, 是顺应政府改革的重要举措, 是转变政府职能的重要环节, 有助于推动政府治理能力的现代化。芜湖市政府积极顺应国家政务信息化建设规划, 着力推进行政方式的智能化, 在电子政务方面取得了长足进展。然而, 芜湖市电子政务发展仍存在诸如地区建设差异、数据共建共享不足、宣传推广不到位等问题, 有待在今后通过完善基础设施、加强数据资源管理、汇聚多方力量、强化多主体监督等措施进行完善, 提高政府的服务水平。

关键词

电子政务, 芜湖市, 智能化发展

Current Situation, Problems and Countermeasures of E-Government Development in Wuhu

Minjie Wang, Yibing Shen

College of Humanities, Donghua University, Shanghai

Received: Oct. 24th, 2023; accepted: Nov. 9th, 2023; published: Jan. 23rd, 2024

Abstract

With the development of information age, mobile Internet, big data, cloud computing and other technologies play an increasingly important role in all walks of life. The government can use the new generation of information technology to share data, reduce procedures, and provide more refined and accurate services for the people. The development of e-government plays an important

role in the construction of government, it is an important measure to comply with the government reform, it is an important link to transform the government function, and it is helpful to promote the modernization of government governance ability. The Wuhu government has made great progress in e-government by actively adapting to the national government information construction plan and promoting the intelligentization of administrative methods. However, there are still some problems in the development of e-government in Wuhu, such as regional construction differences, insufficient data sharing and co-construction, insufficient publicity and promotion, etc., in the future, we should improve the infrastructure, strengthen the management of data resources, gather multi-forces and strengthen multi-subject supervision to improve the service level of the government.

Keywords

E-Government, Wuhu City, Intelligent Development

Copyright © 2024 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

随着信息时代的深入发展,国内外各级政府均采取了相应措施来促进电子政务的发展。综合学者的意见,本文认为当代电子政务主要是指政府部门积极学习并利用新一代信息技术来进行业务办理,以更好地履行政府职能,实现管理国家事务、社会事务的高效率、高智能。电子政务的建设与发展符合我国整体的行政规划,是管理型政府向服务型政府转变的重要推手。各级政府积极推进电子政务的建设有助于提高效率、降低成本,更好地处理政府之间、政府与社会之间、政府与公民之间的关系,从而可以使政府更好地向社会、企业、公民提供服务。

电子政务的建设有着良好的网络氛围,符合互联网时代的发展特色。当今社会,互联网环境发生根本变化,网民结构与网民素质发生极大改变。根据官方网站统计的数据,截至目前,我国的总体网民数量已突破十亿,上网的工具包括电脑、平板、手机等,其中利用手机的网民数量最多[1]。这些网民除了利用互联网进行办公、沟通、娱乐等,还利用网络进行参政议政、享受政务服务等。根据官方发布的信息,截至目前,利用线上平台享受政务服务的人员数量已经突破九亿。另外,电子政务的发展指数不断增高,在世界上的排名也不断上升[1]。由此可见,手机网民数量处于较高水平,这就为电子政务的发展提供了较大的空间。

互联网技术的迅速发展,手机网民数量的不断增长以及人民群众日益增长的对美好生活的需求,都要求电子政务不断进行革新。然而我国电子政务整体发展水平一直处在全球电子政务发展指数平均水平的中游位置,与国家综合实力、公众的期待、政府自身发展要求都有较大差距[2]。与之相对应,安徽省芜湖市电子政务的发展仍然存在许多不足,本文将对芜湖市电子政务存在的问题进行深入剖析,并以此为根据提出发展策略。

2. 芜湖市电子政务发展的现状

芜湖市在安徽省经济发展中占有重要地位,在互联网时代背景下,从多领域多角度加强电子政务的建设、推进电子政务向更深层次发展。上世纪九十年代芜湖市初步进行政府上网系统工程的建设,经过

这些年的不断尝试与探索, 电子政务在很多方面取得了突破性进展。在电子政务建设方面, 芜湖市曾获得多种荣誉称号, 比如智慧城市、“宽带中国”等的国家首批试点城市, 为电子政务的进一步发展奠定了良好的基础。芜湖市电子政务建设涵盖范围较广, 包括基础设施、资源共享开放体系、政务流程优化、信息惠民工程、城市智能管理等方面, 主要是围绕政府履行职能的简练化、高效化, 使服务更加精细化。

芜湖市电子政务的建设从四个重点方面展开, 分别是政府与政府之间、政府与公民之间、政府与企业之间、政府与公务员之间。从这四个方面出发, 芜湖市大力建设基础设施资源的虚拟化共享服务平台, 并利用云计算技术进行资源整合, 实现资源的最优化。此外, 芜湖市大力推进线上政务服务、构建政务服务数据共享平台, 不断加强政府服务集约化、高效化、精细化建设。具体而言, 芜湖市电子政务建设与发展主要包括以下方面: 一是基础设施。芜湖市电子政务平台在 2008 年顺利开通, 在根据实际政务发展的需求上, 将重点放在政务信息交流和业务应对方面, 以此促进信息共享和业务办理效率。该电子政务平台包括基础的办公处理、交互信息、办公应用、服务支撑等系统, 是一个较为完整的平台, 集信息共享、业务办理、监督管理于一体, 提高了政府运作效率。二是移动监管。这个方面主要涉及政府和企业的关系, 是政府履行市场监管职能的体现。芜湖市根据现代通讯传播技术、GPS、GIS 等成功研发出了移动式执法系统, 扩大了监管范围, 提高了监管效率。比如工商行政执法移动监管系统的应用, 在基层执法者对市场经营主体的日常监督、监管方面发挥着重要作用, 有利于规范市场主体的经营活动。智能交通系统的运用也为交通监管带来了极大便利, 芜湖市移动执法车可用来进行路面勘察、收集违法信息并做出相应惩处等, 减轻了执法人员的负担, 提高了办事效率。三是网络问政。本着“为人民服务”的原则, 芜湖市政府采取各种措施加强政务服务的建设, 满足人民的日常需求。线上便利服务主要表现为微博、微信、APP 等方面的开展, 为居民办理业务、寻求帮助、建言献策提供了渠道。芜湖市官方微博包括多部门、多领域, 比如“平安芜湖”(公安局)、“芜湖发布”(互联网宣传管理办公室)、“芜湖消防”(消防救援支队)等, 为居民了解咨询、享受服务提供了便利。此外, 以网站、微博、微信公众号等形式出现的芜湖市人民政府发布包含更为综合的内容, 涉及政务、服务、互动三大模块。为了方便居民线上办理业务, 芜湖市推出了各类 APP, 涵盖社保公积金、健康服务、教育考试、政务便民服务、交通服务等多个方面, 为民众提供了切实服务。

3. 芜湖市电子政务存在的问题

信息化建设是国家层面的重点战略, 芜湖市电子政务的发展有着良好的政策环境, 并且有着新一代信息技术的支撑, 这些都有助于推动电子政务的深入发展。芜湖市电子政务的健康发展, 可以提高芜湖市的信息化建设水平, 为人民提供更为优质的服务, 从而提高政府满意度。然而在实际生活中, 芜湖市电子政务存在一些发展困境, 包括“互联网 + 政务服务”的普及程度不足, 在推广“互联网+”电子政务方面缺乏专业化人才, 以及大数据的利用率较低等问题, 这些都阻碍了电子政务的建设进程。本文主要从地区建设差异、数据共建共享、宣传推广、绩效考核四个方面阐述芜湖市电子政务存在的问题, 找出其症结所在。

3.1. 基础设施不完善, 地区差异化明显

应时代环境的变化, 芜湖市从资金、技术、人才等多方面推动电子政务的基础设施建设, 经过多年发展, 取得了不错的进步。但是在市、镇、乡方面仍然存在许多问题, 具体表现为地区之间的基础设施差异化明显, 不利于芜湖市电子政务的整体性发展。芜湖市在电子政务整体建设方面缺少统一规划, 即使农村地区基础网络设施相比之前得到了很大改善, 但是乡镇一级政府电子政务水平仍然较为落后。这就使得相关业务难以在线上完成办理, 不利于政府办事效率的提高。有些政府部门为了部门

利益, 自主建设单一功能电子政务平台, 未与其他部门进行信息互通和交流[3]。这样一来, 基础设施资源就可能面临分配不均的问题, 导致有些部门电子政务建设缺乏相应的资金和资源。实际生活中, 芜湖市在电子政务的基础设施方面, 有些该分散的没有分散, 该合并的没有合并, 使得部分资源浪费。此外, 乡镇一级电子政务方面的专业人才有所缺乏, 导致电子政务的应用程度较低。这些都说明芜湖市电子政务整体统筹和统一规划方面仍存在很大不足, 分散化、碎片化现象普遍存在, 不利于电子政务的均衡发展。

3.2. 政务大数据共建共享的水平有待提高

数据收集是开展工作的基础步骤, 数据共享是关系政务处理速度的关键环节[4]。芜湖市政府在利用大数据方面有了一定进步, 但政务大数据共建共享的水平仍然难以满足实际需求。这些年, 芜湖市大力采用网格化管理模式, 利用网格化管理队伍, 采集到了大量数据资源, 为政务大数据的利用提供了来源。但是芜湖市对于收集来的数据资源, 缺乏深入挖掘, 导致这些信息资源没有发挥出该有的作用。这些数据资源不仅包括政府大数据, 还包括互联网、企业和个人等社会大数据, 所以仅靠芜湖市政府来进行采集和应用是远远不够的。于是芜湖市政府与社会各界人士展开了合作, 取得了一定成绩, 但是在采用新一代信息技术处理信息资源方面仍然存在明显不足。除了数据资源挖掘的广度和深度不足以及新一代信息技术的运用程度较低之外, 芜湖市政府各部门之间还存在着数据独有现象。具体表现为个别部门为了更快、更好地处理完本部门的事务, 单独开发了网上信息服务系统, 从而导致和其他部门的数据兼容性不强, 造成了数据资源的条款化分割和信息碎片化等现象, 严重阻碍了政务数据的共建共享[5]。

3.3. 宣传推广不足, 政务服务利用程度较低

芜湖市建设电子政务的最终目的是更好地服务大众, 这个过程居民参与显得尤为重要。电子政务所包含的政务服务主要采取线上办理的方式, 为居民提供便利。然而由于相关宣传推广不到位, 很多居民仍然采用线下办理的方式, 这不仅浪费居民的时间, 还增加了相关人员的工作量。电子政务不断更新换代, 涵盖的内容越来越丰富, 但是有些居民对此并不知情[6]。芜湖市政府大力建设官方网站、官方微博、官方公众号, 将政务信息传播给民众, 接受民众的监督、听取民众的建议。民众可以通过这些渠道了解最新的政务资讯、线上办理各种业务、享受政府提供的各类服务。然而现实生活中, 网站、微博、微信公众号、各类 APP 的应用程度并没有达到应有的效果, 比如官方网站新闻中心发布的文件, 阅读量仅为百余次。另外, 居民中仍有部分群体在利用智能手机办理业务方面存在不足, 这类群体是有望享受线上政务服务的, 需要有关人员对其进行培训。

3.4. 绩效评估体系不健全, 相关工作改进不到位

当前芜湖市对于电子政务方面的绩效评估仍有明显不足, 这具体表现在以下三个方面。一是指标体系的构建不够科学。电子政务涉及到政府多个部门和各类人员, 而考核指标的设定过于宽泛, 缺乏相应的针对性[7]。另外, 指标体系的整体设置是相对于业务内容而言, 基本局限于政府内部, 较少与市场主体和普通居民挂钩。二是评估信息披露机制有所缺失。有些评估信息并未纳入政府信息公开的范畴, 使得各评估主体与政府之间存在信息不对称现象。各评估主体获取信息的渠道受限, 从而导致其参与评估的广度和深度不足, 尤其是第三方评估机构难以发挥出自身的专业水平。三是绩效沟通机制有待健全。绩效评估涉及多方主体, 要使绩效评估取得良好的结果, 势必需要各方主体就评估信息进行沟通交流以掌握较为完整的信息。然而目前芜湖市并没有形成明确的、常态化的绩效沟通机制, 这使得评估主体难以进行合理的评估。在现实政治生活中, 由于绩效信息没有得到充分交流, 评估往往局限于政府内部或者是某一具体业务内容。

4. 芜湖市电子政务的发展对策

安徽省芜湖市紧跟国务院文件和上级政府的指示, 全力建设电子政务, 在重多领域取得了进步。但是, 面临日益复杂的市场环境以及人民群众日益多样化的需求, 芜湖市电子政务仍然面临诸多挑战。主要体现在: 整体统筹规划不足、政务数据资源共享机制有待进一步完善、新一代信息技术的利用程度较低、考核评价体系不健全等, 需要采取各种措施加以改进。针对芜湖市电子政务存在的这些问题, 本文将从完善基础设施、加强数据资源管理、汇聚多方力量、加强宣传推广、改进绩效评估四个方面提出发展策略。

4.1. 完善基础设施, 促进电子政务集约化

目前芜湖市电子政务的地区差异化明显, 需要进一步优化现有市、县、区政务网架构, 全面提升基础网络覆盖率, 为乡镇一级政府电子政务建设提供基本网络环境。同时还要加快推进政务骨干网络的升级改造, 建设覆盖全市的感知网络。

对于网络建设, 要加强整体统筹规划, 深化全市统一的电子政务网络, 建成纵横交错、覆盖全面的电子政务网络体系[8]。在规范化管理方面, 以分级管理来对电子政务网络进行全流程监管, 加速政务网与移动互联网的安全可控融合, 满足政府机关在应急预案、环境监测、城市治理等方面的应用需求。对于各类政府网站群进行业务整合, 推动各县区利用全市统一技术平台开办政府网站, 强化微信、微博、手机客户端等新技术应用, 扩大服务范围。在电子政务基础建设资源方面, 该分散的分散, 该整合的整合, 实现集约控制和统一管理, 构建全市统一的智慧政务云平台。利用电子政务资源池, 向全市各部门各单位提供互联网、数据收集、基础软件应用等设施服务, 建设绿色环保、高质高效、基于云计算的共享平台。

4.2. 加强数据资源管理, 深化资源的互联互通

数据的收集与存储是开展电子政务的基本条件, 是政府开展各项工作的基本依据[9]。芜湖市要根据国家、省电子政务建设标准, 建立数据动态采集、储存系统, 开展数据标准化分类、数据管理与合理使用等工作。为了最大限度地发挥数据资源的作用, 需要加强数据资源的交流与传播, 使各部门能够获得所需的数据。为此要进一步推进大数据共享平台建设, 依托这一平台, 可以实现数据资源的交流交换工作, 还可以使各部门对数据的真实性、客观性进行监督。除了各层级政府各部门进行数据资源共享以提高办事效率之外, 有些数据资源有必要向民众公开, 以保障民众的知情权、参与权、表达权和监督权。为此应单设公共数据资源开放目录, 将各类信息向社会开放, 尤其是与民众生活息息相关的民生保障服务领域。电子政务的开展除了需要政务数据资源之外, 还需要大量的社会数据资源。芜湖市应加强数据平台建设, 将政务数据资源和社会数据资源更好结合起来, 并对其进行有效利用, 发挥数据资源的优势。同时还要整合各类数据库的信息, 包括企业法人数据库、国家地理信息数据库、社会视频数据库等, 以方便信息的提取和使用。

4.3. 加强宣传推广, 提升电子政务服务水平

芜湖市电子政务建设关系到各方利益主体, 仅靠政府的力量是远远不够的, 需要社会多方力量的共同参与。政府、事业单位、社会团体、企业、个人等主体应从自身特点出发, 结合电子政务发展的需要, 推动相关工作的开展[10]。政府在电子政务中应承担领导责任, 完善各方面设施并加强宣传, 吸引其他主体的参与。在这个过程中, 要重点发挥媒体的作用。当今时代, 民众多通过网络获取信息, 政府可借助媒体宣传相关文件精神, 与民众交流思想。芜湖市政府要带头汇聚各方力量促进移动政务服务与电商平

台、融媒体平台和社会化网络平台的互联互通、融合发展。同时,还要建设针对乡镇一级的融媒体平台,使农村居民能够及时获取信息,跟上政务服务的步伐。此外,还要大力推行“移动优先”策略,着眼移动用户、手机网民的切实需求,整合政务服务 APP、微信公众号等移动平台,创新政务服务模式,最终实现线上线下融合贯通的一体化政务服务格局。

4.4. 深入开展电子政务绩效评估, 改进服务质量

恰当的绩效评估是对电子政务工作的总结,也是吸取经验、改进策略的过程。芜湖市应根据省级绩效管理要求,设立市政府专职电子政务绩效管理的委员会和办公室,指导并监督绩效评估的开展。委员会应定期开会,根据电子政务发展需要,制定具体的、操作性高的考核指标,客观的、可量化的评估策略,并通过与多元参与方的合理沟通来进行适当的调整。为了使绩效评估更好发挥作用,芜湖市政府应成立权威性的专家咨询机构,成员应当包括政府部门的专业评估人才、高校的权威学者,第三方机构的专家等,并使他们能够切实参与到电子政务绩效管理的全过程[11]。绩效评估的目的不是简单地追求政府绩效,而是与奖惩机制挂钩,更好地激励工作人员为民服务。所以,绩效评估结果的合理运用极其重要。芜湖市政府在评估过程结束之后,要将评估结果的具体内容反馈给相关人员,为其改进工作提供方向。评估结果还可以用来进一步完善绩效指标体系,更好地发挥绩效管理的作用,如此循环往复可以不断提升政府的服务水平。

5. 结语

电子政务的建设符合我国关于互联网 + 政务服务的战略部署,是地方政府谋求治理能力提升的关键一步。芜湖市重视政府管理和服务的信息化建设,全方位采用移动互联网、物联网、大数据、云计算等信息技术,致力于实现业务办理的无纸化、政务服务的网络化等。电子政务的逐步发展与完善是政府管理技术与手段不断创新的过程,这个过程包含政府办公自动化的不断实现、政府提供服务的流程不断优化等,有利于改进政府的工作,维护良好的政府形象。电子政务有助于民众更加方便地获取行政信息,更加积极主动地享受政务服务,使政务工作更有效、更精简。芜湖市电子政务不断进步与革新,在数据共建共享方面,致力于消除“信息孤岛”效应,将数据资源整合到各个政务服务大数据平台,实现数据相通,缩短业务办理流程和时间。但是芜湖市电子政务仍然存在地区建设差异、数据共建共享不足、宣传推广不到位、绩效评估不健全等问题,今后芜湖市要完善基础设施、加强数据资源管理、加强宣传推广、深入开展绩效评估等,拓展政务新媒体服务,全方位满足人民群众日益增长的对美好生活的需求。通过学习先进城市的成功经验,建立一网通办、政务云平台等形成适合自身发展的电子政务新模式,逐步建立“政府主导、社会参与、横向协同、纵向联动”的格局。芜湖市应本着服务社会、服务企业、服务民生的原则,加快跨领域、跨部门、跨行业合作,切实提升电子政务应用水平。电子政务应涵盖社会治理、城市规划、智能交通、安全生产、公共决策等领域,实现城市管理与服务的精细化和智能化,不断提高群众满意度。

参考文献

- [1] 中国互联网络信息中心(CNNIC). 第 47 次中国互联网络发展状况统计报告[EB/OL]. 国家互联网信息办公室网站, 2021. http://www.cac.gov.cn/2021-02/03/c_1613923423079314.htm, 2023-09-21.
- [2] 王益民. 全球电子政务发展现状与趋势——《2018 年联合国电子政务调查报告》解读之一[J]. 行政管理改革, 2019(1): 44-50.
- [3] 朱锐勋. 政府数字化转型与电子政务深化发展面临的挑战与对策[J/OL]. 行政管理改革, 2021: 1-7. <https://doi.org/10.14150/j.cnki.1674-7453.20211208.002>, 2023-09-23.

- [4] 李凯, 张琪, 孙璐琪. 芜湖市电子政务发展现状与对策[J]. 安顺学院学报, 2019, 21(5): 105-109.
- [5] 李左. 重点领域齐推进,信息惠民见实效——芜湖市信息惠民示范城市建设工作评析[J]. 电脑知识与技术, 2016, 12(18): 252-253. <https://doi.org/10.14004/j.cnki.ckt.2016.2478>
- [6] 张勇, 姜川. 智慧政务互动平台效率评测研究——以安徽省为例[J]. 中国科技论坛, 2020(5): 138-144. <https://doi.org/10.13580/j.cnki.fstc.2020.05.021>
- [7] 寿志勤, 黄学华, 郭亚光, 陈正光, 许君, 汪晓胜. 电子政务服务整体绩效评估转型研究——安徽模式的问题检视与重构[J]. 电子政务, 2019(10): 108-116. <https://doi.org/10.16582/j.cnki.dzzw.2019.10.011>
- [8] 丁小翠. 芜湖市政务大数据共建共享研究[D]: [硕士学位论文]. 芜湖: 安徽工程大学, 2020. <https://doi.org/10.27763/d.cnki.gahgc.2020.000193>
- [9] 胡梦煜. 安徽省政务微信公共服务研究[D]: [硕士学位论文]. 合肥: 安徽大学, 2019.
- [10] 王法硕. 省级政府“互联网 + 政务服务”能力的影响因素——基于 30 个省级政府样本的定性比较分析[J]. 东北大学学报(社会科学版), 2019(3): 174.
- [11] 杜娟, 杜义国, 张微. 我国政府绩效第三方评估的研究现状及未来展望[J]. 领导科学, 2019(3): 7-11.