# 智慧政务赋能，让政务服务和城市治理更加精准高效

智慧政务是指通过运用大数据、区块链、云计算、人工智能等新一代信息技术，高效整合各政府部门的信息、资源，从而有效提升政务服务效率、政府监管水平的一种手段，是数字政府建设的重要途径。

智慧政务的优势

2022年6月，国务院出台了《关于加强数字政府建设的指导意见》，明确提出“积极推动数字化治理模式创新，提升社会管理能力”、“持续优化利企便民数字化服务，提升公共服务能力”等内容，对于智慧政务的发展提出了新要求。近年来，随着信息技术的持续进步，以及各地政府对于数字政府建设的重视程度不断提升，智慧政务在优化营商环境、提升政务服务、加强社会治理等领域发挥的作用越来越突出。

智慧政务的发展特点

一是“一网通办”、“一照通办”、“一件事一次办”、“跨省通办”等各类政务服务应用场景不断完善，企业群众办事的便利度水平越来越高。广州市积极推行“云窗口”智慧政务新模式，通过5G、远程视频等技术手段，整合不见面、非接触、云端批的方式，依托“智慧政务晓屋”等实体自助终端，办事企业及群众只需通过微信小程序扫码预约，即可办理本地及全国近两万个服务事项。

二是“一网统管”让城市治理更加精细化、智慧化。通过利用实时在线数据和大数据、人工智能等高科技，及时、精准地发现问题、研判形势，从而以相对最小的成本、最高的效率，落实应对措施，提升城市治理水平。2021年，上海城市运行数字体征1.0版正式上线，接入了全市50多个部门的198个系统、1000多个应用，能够第一时间发现城市运行中的风险和隐患。在“线上”第一时间发现问题后，“线下”紧密协同，加快处置，将风险、损失降到最低。

三是政府办公实现“一网协同”。通过对职能部门的内部流程、跨部门的横向流程及上下级之间的纵向流程进行再造，部门间办事流程进一步优化，机关内部办事愈加高效。东莞市推出的全市政务综合应用办公平台（东莞政务OA），全面整合各级各部门政务信息系统，实现与省电子公文交换系统、政务微信的一站式接入，满足政府机关内部和跨部门、跨层级的协同办公，形成标准统一、互联互通、数据共享、业务协同的服务体系，提升办公效率。

智慧政务发展面临的问题及解决措施

当前，智慧政务的发展还面临着顶层设计不到位，导致系统缺乏统一规划；部门、区域和主体的协同问题尚未彻底破解；政府部门间数据壁垒尚未完全打破；平台治理存在技术至上主义倾向；面临安全风险挑战等等一系列问题。下一步，智慧政务应从以下几方面发力，进一步提升政务服务的精准化、便利化水平。

一是加强顶层设计，逐渐完善相关技术标准。持续推进智慧政务在信息系统建设、数据利用、应用场景等方面标准的制定，同时，加大智慧政务标准的推广执行力度，提升智慧政务建设的统一性、规范化。

二是稳步提升数据共享水平。加强各级政务部门政务信息资源目录、政务数据供需对接清单的编制，推进政务数据共享清单化、目录化管理。在此基础上，界定各部门的数据共享权责，进一步打破信息流通壁垒。同时，注重建立数据动态更新机制，确保数据质量可靠、更新及时。

三是不断推动数字技术深度赋能。加强与大数据、人工智能、云计算、区块链等企业的合作，以群众需求、企业诉求为导向，持续探索新一代信息技术的应用场景，不断优化智慧政务系统，提升政务服务的高效化、智能化水平。

四是破除技术至上主义倾向。对于智慧政务赋能的城市治理，大数据提供的只是“参考答案”，归根结底是一种技术手段，是一种工具理性而非价值理性，决策者在参考大数据结论的同时，还应结合市场化手段、工商管理技术、社会化手段等，提升城市治理效果。

五是进一步强化信息安全保密。一方面，建立权责清晰的智慧政务安全管理机制，落实主体责任和监督责任，在重视智慧政务带来的智能化、一体化成效之外，更要重视智慧政务的合规可靠性；另一方面，围绕基础安全、平台安全、业务安全和应用安全等多个领域，提升安全技术水平，强化政务系统“防护罩”。

清研集团2023-3-14