

民生视线

电子政务加速跑 惠民便民见实效

多棱镜

近年来,我国大力推进电子政务建设,运用计算机、网络和通信等现代信息技术手段,实现组织结构和工作流程的优化重组,提高服务效率。在应对新冠肺炎疫情过程中,电子政务发挥了哪些作用?未来还有哪些地方需要改进完善?记者采访了国家信息化专家咨询委员会委员、国家行政学院汪玉凯教授。

记者:如何评价疫情期间电子政务发挥的作用?

汪玉凯:疫情期间,中央各个部门、地方各级政府的政务信息化系统发挥了四方面的作用。

——1月20日开始,各地通过政府门户网站建立的疫情信息发布平台,为当地民众了解本地疫情、政府抗疫举措、相关部署等提供了重要的信息渠道。

——借助各地这几年建立的大数据中心,以及大数据分析手段,对及时阻断疫情传播、隔离密切接触者提供了精准的数据,争取了时间。

——各地利用电子政务服务平台,为民众提供各式各样的便民服务,使很多群众足不出户就可以获得政府的相关服务,这对减少人群外出活动增加感染风险,舒缓群众的情绪,消除社会的恐慌发挥了重要作用。

——在复工复产中,电子政务为各类市场主体提供了很多高效便捷的服务。比如,国务院办公厅依托全国政务一体化平台,在春节期间火速开通了一个专门为中小企业和个体工商户提供服务的通道,包括政策服务、办事服务以及咨询服务,促进了复工复产。

不过,此次疫情防控也反映出电子政务存在的一些短板。比如,在疫情暴发初期,传染病直报信息化系统没有充分发挥作用。另外,在疫情应对过程中,部分数据在部门间共享受阻,一些应用系统不能及时回应公众的诉求。以武汉医疗服务为例,如果病患在就诊前能够普遍实现网上预约,医院和相关部门能及时地进行信息收集归纳,开展分时段就诊等,就可以大大提高医疗资源的利用率,避免大批患者涌向医院导致交叉感染。这些问题说明,在治理能力大考面前,电子政务还有很多值得改进的方面。

让『电子政务』发挥更大作用

本报记者 曲哲涵

汪玉凯:疫情期间,中央各个部门、地方各级政府的政务信息化系统发挥了四方面的作用。

——1月20日开始,各地通过政府门户网站建立的疫情信息发布平台,为当地民众了解本地疫情、政府抗疫举措、相关部署等提供了重要的信息渠道。

——借助各地这几年建立的大数据中心,以及大数据分析手段,对及时阻断疫情传播、隔离密切接触者提供了精准的数据,争取了时间。

——各地利用电子政务服务平台,为民众提供各式各样的便民服务,使很多群众足不出户就可以获得政府的相关服务,这对减少人群外出活动增加感染风险,舒缓群众的情绪,消除社会的恐慌发挥了重要作用。

——在复工复产中,电子政务为各类市场主体提供了很多高效便捷的服务。比如,国务院办公厅依托全国政务一体化平台,在春节期间火速开通了一个专门为中小企业和个体工商户提供服务的通道,包括政策服务、办事服务以及咨询服务,促进了复工复产。

不过,此次疫情防控也反映出电子政务存在的一些短板。比如,在疫情暴发初期,传染病直报信息化系统没有充分发挥作用。另外,在疫情应对过程中,部分数据在部门间共享受阻,一些应用系统不能及时回应公众的诉求。以武汉医疗服务为例,如果病患在就诊前能够普遍实现网上预约,医院和相关部门能及时地进行信息收集归纳,开展分时段就诊等,就可以大大提高医疗资源的利用率,避免大批患者涌向医院导致交叉感染。这些问题说明,在治理能力大考面前,电子政务还有很多值得改进的方面。

记者:各地各部门电子政务工作目前取得了哪些进展?

汪玉凯:经过多年建设,我国电子政务发展整体看还是比较快的,对转变政府职能,提高政府公共服务能力和治理水平都产生了积极影响。

一是政府结构由物理的碎片化到虚拟空间的整体性转变。碎片化的政府使政府为企业、老百姓办事带来极大不便。而电子政务使物理形态的碎片化被网络空间的整体性、无缝对接所替代。这就有可能从根本上改变政府的服务模式和管理方式。

二是政府管理由封闭到开放的转变。电子政务的一个显著特点,就是通过政府门户网站可以及时发布政府的各类信息,提高政府的公开性和透明度,使公权力运行在阳光下,接受人民群众监督。

三是政府的内部治理由部门协调到整体协同转变。通过大数据的应用和信息资源共享平台的构建,有可能实现跨部门的整体业务协同,可以减少部门之间的扯皮、推诿,大大提高行政效率。

四是政府运行从传统的手工作业到智能智慧转变。政府已经摆脱了手工作业的形态,正在向智能化、智慧化的方向发展,比如这几年来,全国4300多个政务服务中心,通过大力推广“互联网+政务服务”,创造了很多新的服务方式,如“最多跑一次”“不见面审批”“一网通办”等,极大地方便了企业、民众,也对改善营商环境做出了重要贡献。

记者:未来电子政务的发展方向是什么?面临的最大瓶颈是什么?

汪玉凯:随着5G时代的到来,未来电子政务将朝着数字政府的方向不断推进。这对提升国家治理能力必将产生深远影响。

近年来,全国许多地方政府都相继出台了有关数字政府发展规划,建立相应的推进机制。总体看,电子政务应在多个方面发力:应对经济下行压力和国际贸易不确定性,进一步为改善营商环境提供保障;持续提升“互联网+政务服务”效能,为公众提供更加便捷的服务;人工智能在电子政务中得到充分应用,特别在交通、环保、市场监管、公共安全等领域有新的突破;政务大数据被进一步开发利用,加速数据融合;协同政务实现新突破,放管服改革将继续发力;围绕政务信息化的环境建设进一步获得改善,包括安全、法治、标准化等。

目前看,制约中国电子政务发展的最大问题还主要在体制和机制方面,即互联互通难、数据共享难、业务协同难。如何将“三难”变为“三通”即网络通、数据通、业务通,是一个亟待解决的问题,直接影响全国政务一体化平台和全国政务大数据中心的构建。只有解决了这些体制机制方面的障碍,跨层级、跨部门、跨地区的全国一体化政务平台才能真正派上用场,发挥更大的作用。

“电子路条”效率高,通关通行更通畅

浙江:数字化助力科学防疫

本报记者 方敏

2月14日上午,在浙江省杭州市江干区蓝天城市花园小区门岗,一个小伙被志愿者王琳拦下。原来,他支付宝上的“杭州健康码”已由绿码转为红码。

在2月10日前,随着外地返杭人员增多,社区防疫管控压力变大。蓝天社区党委书记孙蕾介绍说,社区有5960余人,4个卡口。以前为确保安全,每次都要手填信息,志愿者人手也不够。

彼时,蓝天社区的情况也是很多杭州小区的缩影。正着力打造数字化城市的杭州,对此有无破解之法?

2月4日,杭州率先提出“一人一码,扫码出入”的防控方案。和政府工作人员一起,来自支付宝、钉钉、阿里云的技术团队迅速投入到健康码项目的研发当中,技术、产品、法务、隐私办、客服等岗位的人员全部上岗……

2月11日,经杭州市政府统一部署,“杭州健康码”上线,用红、黄、绿三色码实施动态管理。居民王先生向记者演示:在手机支付宝上完成信息登记,通过审核后,将产生一个颜色码。持绿码可在各卡口通行。显示黄码者,要进行7天以内的集中或居家隔离;显示红码者,要实施14天的集中或居家隔离。黄码和红码在连续申报健康打卡正常后,均可转为绿码。

“杭州健康码”管理措施,通俗讲就是“电子路条”。疫情防控关键是人的防控。杭州必须运用数字赋能,实现既严格防控又有序复工、方便出行,助力城市正常运行。“杭州市委副书记张仲灿介绍。

“健康码全面铺开使用后通行效率倍增。

蚌埠:线上服务解企业之难

本报记者 韩俊杰

不久前,安徽省蚌埠市盛世新能源材料科技有限公司陷入困境。“不少上下游企业配套跟不上,公司刚上的玻璃生产线无法正常开工,这导致公司出现资金困难。”公司董事长李刚说。

硅基新材料产业是蚌埠市着力打造的主导产业。正着急的时候,有人告诉李刚,市里出台了疫情期间支持中小微企业持续发展的意见,会提前预拨财政资金支持企业。

原来,蚌埠市依托“皖事通办”平台,提供“非接触式”线上政务服务。李刚从网络平台申请后,150万元的政策奖补资金很快就到了企业的账上。“原本还不知道怎么申请,现在网上办、掌上办,怎么方便怎么办。”李刚表示,这笔钱不光解了企业的燃眉之急,还给了企业扩大生产的底气。

得到支持的,不仅仅是盛世玻璃。针对部分企业出现资金困难,蚌埠市采取“零材料”不见面方式,提前预拨政策性扶持资金,首批共计6285万元让128个项目获得支持。

疫情期间,蚌埠市通过“互联网+政务服务”推出的扶持措施,条条落在企业心坎上:全市20家银行业金融机构线上为241家受疫情疫情影响企业放款22.35亿元;税务部门采取“网上办”“邮寄办”等“非接触式”办税方式,为110户企业申请缓交税款20.52亿元……

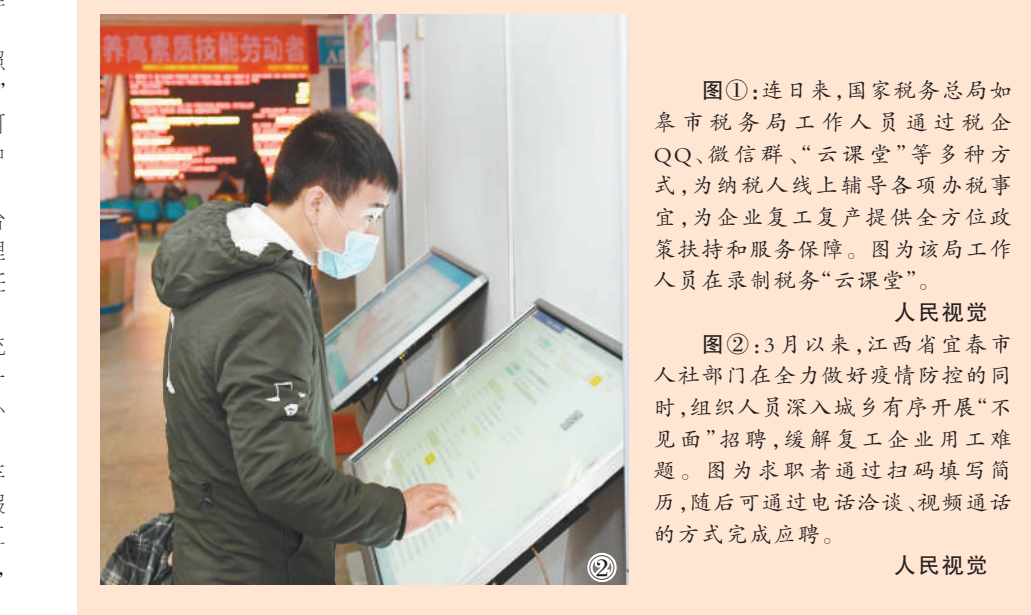
疫情防控按下电子政务“快进键”

喻思南

新技术在应用推广过程中大多要经历一些曲折,使之日趋完善、高效、贴心,需要管理部门和公众一起做出努力

电子政务服务是普惠的民生福祉,让这一公共产品不断“升级换代”,离不开大家积极体验、建言献策,与管理部门开展良性互动。眼下,有些电子政务的平台、软件未能尽如人意,但平心静气想一想,其运行卡点均非技术手段本身的缺陷,发现了问题,开发者会不断改进技术、优化流程,做得更贴合使用者需求。智能互联时代,涉民政数数字化乃大势所趋,我们必须主动学习,利用新技术、拥抱新服务、适应新体验。对于一些疫情期间涉民政数上网后引发的不便,大家还应多些理解与包容。

对公众而言,首先要要有积极的心态。好



图①:连日来,国家税务总局如皋市税务局工作人员通过税金APP、微信群、“云课堂”等多种方式,为纳税人线上辅导各项办税事宜,为企业复工复产提供全方位政策扶持和服务保障。图为该局工作人员在录制税务“云课堂”。

图②:3月以来,江西省宜春市人社部门在全力做好疫情防控的同时,组织人员深入城乡有序开展“不见面”招聘,缓解复工企业用工难题。图为求职者通过扫码填写简历,随后可通过电话洽谈、视频通话的方式完成应聘。

福建:“码”“网”衔接方便百姓

本报记者 邵玉姿 刘晓宇

“您好,请刷一下您的健康码。”3月16日上午,在福建省福州市小康家园社区,刚外出买菜归来的林先生赶忙拿出手机,点开自己的“八闽健康码”。“核实用不用填表,看病不用出门,便民服务真便民!”说起这几个自己常使用的便民平台,林先生连连竖起大拇指。

打开手机端的闽政通APP,通过用户名密码、姓名身份证验证等完成实名认证后,点击“八闽健康码”模块,便会自动形成一个二维码:以大数据比对应为基础,个人健康情况被自动收纳其中,一目了然。“八闽健康码”上线1个月,就获得700万次的在线扫码,3000万次的亮码通行登记。

“这里是福州市最大的社区,有近3万名居民,通过扫这个二维码,我们社区工作者就能看到居民的住院门诊、购买感冒退烧药、出入疫情重点地区等记录,有助于及时预判疫情风险。”福州市晋安区桂溪社区党支部书记陈晓晖说,“一键登记”信息准、速度快,为仅有7人的社区管委会减轻了不小负担。

“十多年高血压病史,药不敢断,但处方药只能去医院开,又担心疫情风险。”1月底,眼看着药就要吃完,林先生急得在家里团团转。

为解决慢病患者面临的这一难题,1月30日,福建省卫健委推动“互联网医院”平台上线,为患者提供在线图文、语音、视频问

疫情防控按下电子政务“快进键”

喻思南

新技术在应用推广过程中大多要经历一些曲折,使之日趋完善、高效、贴心,需要管理部门和公众一起做出努力

此外,提高电子政务效率,需要诚信自律。虽然审批“不见面”,但切不可钻空子,填写不实材料,有意隐瞒关键信息;企业在办理税收申报、项目申报等业务时,应坚持与线下办理同样标准,莫存侥幸心理。

对管理部门来说,一方面,要问计于民、问需于民,多听听使用反馈。眼下,很多APP注册时要求捆绑手机号、单位职务、居家地址,是否有必要?各平台之间能否只做一次认证,统一接口,减少用户使用麻烦?一些政务平台发布信息仍是简单地罗列,形式单一、缺乏互动,能否更有人情味?凡此种种,一定

程度上源于管理者对公众真实需求缺乏了解。对此,需要秉持用户思维,完善设计,让服务更有针对性、更接地气。如今,管理部门向市场机构购买公共服务的做法日益普遍,其中许多环节需要公民在网上提供各类个人信息。相关部门要以高度的责任心,护好群众的信息安全,以切实有效的措施筑好“防火墙”,防止某些人倒卖这些息用以牟利。

我国公共服务的数字化仍有较大提升空间,疫情防控按下的电子政务“快进键”不是权宜之策,它倒逼我们加快创新步伐,激发更多新技术、新应用,让电子政务更加高效、便民、透明,让我们的社会治理更加智慧。

新看点

本版责编:李心萍 电子信箱:mszkrmb@sina.com