

有想法可以直接@国务院 在线政务服务逾三成网民

# 电子政务创新与民众互动新路径

叶晓楠 高博扬

随着“互联网+政务”的推进，电子政务已成为政府日常工作的重要组成部分，通过微博、微信公众号、客户端等平台发布热点资讯、披露突发事件处置调查进展、传递党政重要决策……越来越多的行业迈入“互联网+”快车道后，政府也积极迈开这一时代步伐。

中国互联网络信息中心（CNNIC）1月22日发布的第39次《中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至2016年12月，中国在线政务服务用户规模达到2.39亿，占总体网民的32.7%。

电子政务，不论是在在线服务领域，还是在电子参与领域，都已然成为提高为民服务水平，提升现代治理能力的政府管理的一项重要创新实践。

办事创业，扫描二维码，直接@国务院。

蒲滔摄（人民视觉）

1月23日，杭州市政府新闻办公室官方微博“杭州发布”公布，杭州市城管委新违停处理系统近日正式上线。该项目实现了主城区、萧山区、余杭区的跨区处罚，完成了与省政务网统一支付平台的对接，市民凭处罚决定书即可在省政务网、支付宝完成人行道违停案件的罚款缴纳。

今年初，经过一年多的筹备和测试，集齐10万多项便民服务资源的江苏政务服务“一张网”开通试运行。今后，江苏人可在同一个网站上办妥所有政务服务。南京等省内城市居民办理和政府服务相关的所有查询、缴费、登记等事务，登陆“江苏政务服务网”都可以办理。

在中国各地，电子政务的推进步伐都在提速，近年来，从中央到地方，各



## 数据多跑路让民众少跑腿

级政府部门大力推进政务公开，不断优化政府服务，推动服务事项向网上延伸，取得了积极成效，不仅优化了政府办公的效率，也为民众提供了便利。

事实上，从发展历程来看，行政管理本就是中国最早实施信息化的领域之一，经过多年的信息化建设，电子政务服务已有了巨大变化，政府服务模式正在由过去居民或企业跑单位、跑部门、跑政府、跑服务大厅，向公众随时、随地、随需能快速享受到服务转变，实现“数据多跑路，群众少跑腿”；政务信息

所包含的广度与深度有了明显拓展；信息服务需求向个性化、知识化、智能化转变，这些都极大推动了政务信息系统快捷处理能力和行政效率。

尤其是2016年以来，中央及多部委相继发文部署政务公开，“互联网+政务”以及利用云计算技术整合改造电子政务信息系统备受关注。

去年10月31日召开的国务院常务会议确定，将决策、执行、管理、服务、结果“五公开”的要求逐步有序纳入政务服务活动各环节；加强政府网站等平台建

设，注重运用全媒体手段，扩大政务信息覆盖面和影响力。

根据今年1月公布的《“互联网+政务服务”技术体系建设指南》，2017年底以前，各省（区、市）政府、国务院有关部门普遍建成网上政务服务平台。2020年底以前，建成覆盖全国的整体联动、部门协同、省级统筹、一网办理的“互联网+政务服务”技术和服务体系。

人们可以看到，中国的电子政务平台从最初的政府门户网站、政府微博发展至今，已然进入了政务微信全面铺开的阶段，推动政务信息公开向移动、即时、透明的方向发展，大量存在于线下的服务纷纷移师网上，社会治理方式不断涌现出创新亮点。

## 除夕当天中国政府网收到3701条留言

建议内容来看，网民围绕“办事少跑腿”、“老有所养”、“病有所医”、“加强政府自身建设”等15类话题。

通过从中国政府网到国务院客户端等各种类型的网上渠道，政府离民众的距离越来越近，实现了从单向传播到双向互动的转变。

比如2016年10月，国务院客户端推出的“简政放权，我来@国务院”意见征集活动，不仅在网上开展，同时也在全国4000多个省、市、县级的政务服务大厅同步启动，从10月到现在，共收到留言逾2万条。国务院客户端工作人员丁菲菲对本报介绍：“‘简政放权，我来@国务院’是中央政府电子政务的首创活动，采取了线上和线下相结合的方式。”

“对简政放权感受最深的群体来源于政务服务大厅，于是我们决定将活动直接铺到线下，老百姓在政务大厅办事时扫二维码就可以留言了。”中国政府网运行中心新媒体处负责人林衍对本报说。

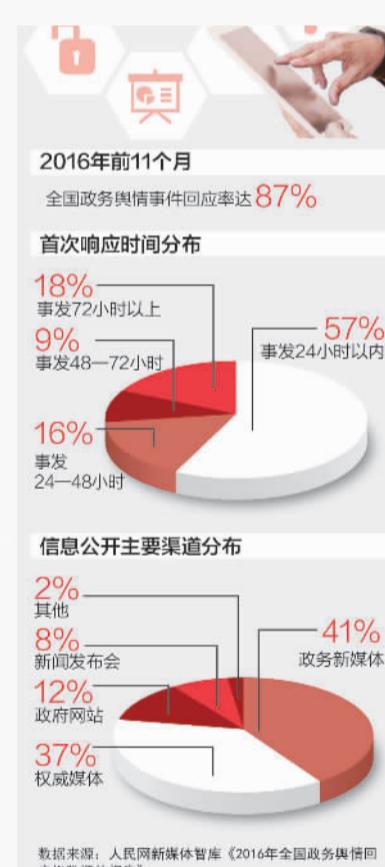
网民的参与很踊跃，对于他们的留

言，政府网站工作人员又是怎样处理的呢？

李琦介绍说，工作人员会对每一条留言按照40个大类、223个小类进行分类。“这种细致的梳理不仅有利于更好地对留言进行决策，更能督促工作人员认真地对待网民的留言。”

李琦展示了一组数据：自2014年3月“我向总理说句话”栏目成立以来，工作人员平均每天要处理1000条左右的留言。在活动期间，日均需处理的留言数可达4000到5000条。就在今年除夕当天，中国政府网共收到3701条留言，工作人员到晚上10时半才处理完了所有的留言。

栏目成立之初定下的“规矩”就是：每条留言都要即时处理，当天留言必须“日清日结”，不能“过夜”。因此，几个人的团队每天都要工作十个小时。“工作人员会精选部分具有示范性的留言放到中国政府网站上展示，并将符合条件的留言通过公文流转的形式转给相应部门乃至国务院领导同志。”李琦说。



因为这种开放的心态和国际化的视野，客户端才能面向全世界第一时间中英文发布中国政府权威资讯，既贴近百姓，又增加了“国际范儿”。

“国务院客户端从一个资讯型载体转换为一个服务型的载体，是一个良好的发展趋势。这种转换，不仅促进了政府的政务公开，而且加强了政府同公众之间的交流，是政府服务公众逐渐完善的必然结果。”竹立家说。

在国家行政学院电子政务研究中心主任王益民看来，建立电子政务跨部门、跨地区协同推进体系是世界各国电子政务建设的共同目标。

“同时，还应该吸收先进理念，应用前沿技术，提升在线服务能力，要用互联网思维，充分借助云计算、移动互联网、物联网、大数据等新技术探索和培育适应互联网新趋势的在线服务模式，实现政府服务的智慧化转型，才能满足互联网时代用户日益增长的多样化需求。”王益民说。

“互联网+政务服务”是政府利用互联网思维、技术和资源实现融合创新的过程，除了通过“连接”提升运作效率、服务能力，更重要的是通过“化学反应”和“基因再造”，重构流程，重塑公共产品和行政服务，实现政府服务体系的“升级和重塑”。

多维度的互联网——互联网绝不仅是传输信息的介质，而是技术、思维、资源的有机结合。技术层面，现阶段互联网的内涵已经扩展为移动互联网、物联网、云计算、大数据、人工智能、虚拟现实等核心信息通信技术的集合。思维层面，要摆脱以往电子政务以行政为主导的传统模式，建立并运用用户思维、技术思维、创新思维，以互联网的模式来思考和解决问题。资源层面，强调政府行政资源与社会资源的整合，政府在提供政务服务过程中可调用的社会资源包括信息途径和入口（搜索引擎、社交媒体、即时通信等）、数据资源（需求数据、交易数据、社交数据、定位数据等）、工具（支付工具、安全工具等）。

不同层次的“+”——“互联网+政务服务”不仅是已有政务服务的电子化、在线化，它将会产生“连接——升级——重塑”三重效应。“连接”的核心是政府与社会更广泛互联，降低相互之间信息获取成本。“升级”通过对公共产品生产或行政服务流程进行重组，进而改变政府的组织架构、服务模式，从而进一步提升效率，行政服务的个性化、O2O都可能成为未来的

## 「互联网+政务服务」 推动政府自我革新

李勇

重要趋势。“重塑”通过政务数据共享和业务平台化、政务信息系统与社会系统互动、新技术应用等方面，催生出全新公共产品和行政服务，并伴随着政府职能和运作模式的相应调整。

质变的政务服务——“互联网+政务服务”能促进原有政务服务的提质增效和转型升级，更重要的是，将产生更多的新服务模式、新服务形态和新服务主体，满足全新的社会需求，从而形成一个全新的智能化的政务服务体系。

“互联网+政务服务”有着深刻的战略意涵，即采取“行政发展—发展行政”的战略组合推动政府自我革新，形成内外双的驱动，推动社会发展。

一方面，“互联网+政务服务”是政府自觉引入时代信息，利用外部力量驱动自我变革的行为。信息通信技术具有开放、共享、去中介化的意向结构，非常适合适用于构建整体政府和加强协同治理。与传统电子政务驱动不同，“互联网+政务服务”从社会引入互联网技术、思维、资源，打破政府趋于稳定、保守的格局，并利用社会公众与政务服务的互动倒逼行政体制改革，实现政府随着社会大环境的变化而相应地调整改变和完善，加速现代政府建设。

另一方面，“互联网+政务服务”基于政府变革，为社会发展注入活力，提升国家整体竞争优势。互联网产业的强势发展，为中国各领域提供了基础设施、人才智力等方面的优势。“互联网+”则进一步将比较优势纳入到创新驱动的竞争优势范畴。“互联网+政务服务”的提出，是构建政府领域竞争优势的重要抓手，政府通过向社会提供更多更好的政务服务，引导、推动、促进社会的发展进步，其实质是用“发展行政”的思路提升国家整体竞争优势。

（作者为国家信息中心博士后科研工作站博士后，邹雅婷 编辑）

统计显示，中国目前拥有政府网站超过8万家，不少党政机关还开通了微博、微信、客户端，截至2016年12月，经过认证的政务微博达到164522个，较2015年底增长8.0%。其中政府机构微博125098个，公职人员微博39424个。



日前，河北省邢台市桥东区国税局开展“简政放权，我来@国务院”推广活动，引导纳税人用手机扫描二维码参加线下互动。

李红兴 赵丽萍摄

## 提档升级满足民众需求

“要想实现电子政务未来的新发展，最根本的还是要强调政府的回应性。政府不仅要继续强化政务的公开透明，更要强调服务功能，关键词就是回应性。”国家行政学院教授竹立家对本报分析说。

1月20日，国务院客户端2.0版本正式发布。作为“你身边的中央人民政府”，国务院客户端不断实践着电子政务的创新。在林衍看来，“电子政务要向电子商务学

习，编辑要向产品经理学习，我们是在用产品经理的思维做国务院客户端。”

我们看到，升级后的国务院客户端有两个最新的功能，一个是增加了英文频道的服务，包括要闻、总理、政策、部门、数据、专题、图片和视频等栏目。新版英文频道还增加了面向外国人的政务服务功能，为外国人提供便捷的咨询和服务；另一个是增加了掌上服务大厅功能，集纳了各部门和地方上百个搜索集合，增强了客户端的便捷性和实用性。

据介绍，为了能做出最适合的产品，做好政务服务的“总门户”，国务院客户端的运维团队对标了不少国家、国际机构的政务及新闻类APP。“从美国、英国到南非、毛里求斯的政府APP，我们都详尽研究过，也包括卫报、纽约时报这样的媒体APP。”林衍说。或许正是

（作者为国家信息中心博士后科研工作站博士后，邹雅婷 编辑）

大家之言