

建设智慧型服务政府 为打造智慧城市强基赋能

■曾鹏

智慧型服务政府 保障智慧城市发展

城市治理是国家治理的重要内容,也是全面深化改革的重点领域,而智慧城市建设在城市治理中起到的作用至关重要。《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》提出“以数字化助推城乡发展和治理模式创新,全面提高运行效率和宜居度。”

近年来,智慧城市建设在全球范围内兴起,传统的智慧城市研究往往聚焦在物联网、大数据以及与智慧城市建设有关的现代技术等硬件上。随着理论探索、技术革新的深入,智慧城市被认为是一种以环境、人和技术的综合性及可持续性的方式来设计,政府、企业、社会组织以及公民等利益相关主体共同参与的智慧治理。作为智慧城市基础建设体系的核心内容,智慧型服务政府需要以信息通信技术为依托,有序推进“互联网+政务”公共服务平台,保障智慧城市的建设与发展。

党的十九届四中全会通过的《中共中央关于坚持和完善中国特色社会主义制度 推进国家治理体系和治理能力现代化若干重大问题的决定》指出要“建立健全运用互联网、大数据、人工智能等技术手段进行行政管理的制度规则”。高速发展的信息技术与城市建设紧密联合,使得智慧城市建设亟需更加高效迅捷的引领中心驱动。基于此,建设高效完善的组织协调机制,创建与智慧城市相适应的社会治理模式,即建立智慧型服务政府,可以有效发挥政府在智慧城市建设中的主导作用。除此之外,智慧型服务政府可以借助大数据网络平台,改变公共利益表达与综合评估的方式,加速决策信息的交流与互动,实现政府决策的民主化和科学化,引领智慧城市的建设与发展。

智慧型服务政府 是智慧城市运行的中心驱动

2021年《政府工作报告》指出,要“加快数字社会建设步伐,提高数字政府建设水平,营造良好数字生态,建设

近年来,我国高度重视智慧城市和智慧政府的建设。党的十九届四中全会明确提出要“创新行政方式,提高行政效能,建设人民满意的服务型政府”;2021年《政府工作报告》也明确指出要“加强数字政府建设,建立健全政务数据共享协调机制”。政府作为城市治理的核心主体,在智慧城市建设中发挥着举足轻重的作用。因此,建设智慧型服务政府,转变政府管理思维和治理模式,是服务于智慧城市建设与发展的必然要求。

数字中国”。

智慧城市作为一种政府、企业、社会组织以及公民等利益相关主体共同参与的智慧治理体系,需要高效的决策体制机制进行维持。

一方面,政府依靠智慧城市的智能信息网络和数据收集平台,对于智慧城市的建设和运行提出综合性的规划方案,并对突发事件及时有效地作出应对,充分展现了智慧型服务政府的全局协同性和整体高效性。

另一方面,智慧型服务政府通过建立基础性综合性信息平台 and 政务平台,将智慧医疗、智慧交通、智慧城管以及其他各部门实行的智慧政务进行跨区域统一协调,实现区域间各类资源的重新协调分配,为智慧城市的建设和发展提供核心驱动力。

智慧型服务政府是智慧城市 公共安全的核心保障

2021年《政府工作报告》明确指出要“加强和创新社会治理”“完善社会治安防控体系,常态化开展扫黑除恶专项斗争,防范打击各类犯罪,维护社会稳定和安全”。

随着科学技术的发展,公共安全已经不局限于人身财产安全、公共卫生安全、食品安全以及城市生命线安全等传统安全范畴,网络信息安全等领域逐渐上升为公共安全的重要组成部分,传统政务模式已经难以及时有效地应对相关问题。因此,推进智慧服务型政府的建设和发展,可以实现政府组织、职能和信息资源的高度优化整合,助推科学决策,保障智慧城市的平稳运行。

通过信息技术提升政府应急管理能力和建立应急联动响应机制。政府应急管理的区域性合作是政府的一项重

要职能,以网络信息平台、紧急事件预警系统和应急管理安保系统等一系列信息技术作为安全保障,可以打破区域之间的信息壁垒,实现无障碍的信息共享,为智慧城市建立公共安全保障体系。

通过疏通信息反馈通道,建立公开透明的信息机制。消极的民众情绪和社会舆论往往会滋生公共危机事件,政府通过大数据信息平台实时监测社会舆论,建立“民众提反馈、政府有回馈”的信息机制,增强政府办事的透明度,规范办事章程和开放民众监督渠道,可以切实有效地解决政府公信力危机,点亮智慧城市的预警灯塔。

智慧型服务政府是智慧城市 协同管理的关键环节

运用大数据等信息技术是智慧服务型政府推进社会管理和治理现代化的重要手段,有助于构建高效便捷的现代化智慧服务型政府,更好地服务于智慧城市的建设和发展。

智慧技术推进政府管理体制变革。通过应用云计算、物联网和人工智能等智慧技术,捕捉管理需求,筛选管理信息,优化整合管理信息及资源,增强管理者与管理对象的互动以及共建共享政府基础信息数据库,实现政府向智慧城市服务者角色的转变,以及对智慧城市管理理念和管理方式的转变和创新。

智慧技术优化政府城市管理体系。在智慧城市的建设中,政府应通过借助物联网技术,整合多方资源,形成多部门协同服务的信息网络,实现区域间信息共享和数据互传,并对于民众的需求形成及时反馈,以更好地满足智慧城市的精准化管理需求。

智慧型服务政府是智慧城市 提供公共服务的有效抓手

党的十九届四中全会通过的《中共中央关于坚持和完善中国特色社会主义制度 推进国家治理体系和治理能力现代化若干重大问题的决定》明确提出要“坚持和完善中国特色社会主义行政体制,构建职责明确、依法行政的政府治理体系”。建设和完善智慧型服务政府是优化政府治理体系、提升政府服务质量的第一要务,也是建设智慧城市的有效抓手,为构建智慧型城市提供正确导向。

高效政府需要高效公共服务的支撑。智慧型服务政府通过建设“大数据+智能化”网络服务平台,高效整合政府和社会数据,化解政府公共服务面临的困难和挑战,可有效解决公共服务供需不平衡的结构性问题,形成政府与民众、供给与需求互动交流的新格局,提高智慧城市的城市服务能力。

智慧型服务政府需要智慧服务平台的依托。要有效解决公共服务供需不平衡的结构性问题,传统的信息交互模式已经难以满足需求,数据网络的交互平台应运而生,对区域化、分散化的公共服务需求信息进行有效整合并快速合理分配相应部门的资源,最终实现智慧城市对于公共服务的有效供给。

智慧型服务政府是智慧城市 经济平稳运行的动力保障

《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》提出要“坚持和完善社会主义基本经济制度,充分发挥市场在资源配置中的决定性作用,更好发挥政府作用,推动有效市场和有为政府更好结合”。

作为新兴科学技术与政府管理的融合典型,智慧型服务政府建设是推进城市治理能力现代化的具体表现,也是推动智慧城市经济平稳运行的动力保障。

智慧型服务政府促进城市产业发展协同共进。在进行智慧城市建设规划时,立体化的现代通信网络和信息资源库为政府管理服务创新提供基础技术支撑,并不断完善城市经济、人口、空间、教育、

卫生和交通等数据层,为智慧城市的产业协调发展和规划提供依据。

智慧型服务政府为市场在智慧城市的资源配置中发挥决定性作用保驾护航。政府在城市建设和发展中扮演好服务者角色,对于推动形成政府引导和规划、市场主动参与的经济格局具有重要的推动作用,对于建设智慧城市、发展智慧经济具有重要的推动作用。

智慧型服务政府是建设智慧 城市电子政务的重要依托

2021年《政府工作报告》明确提出要“加强数字政府建设,建立健全政务数据共享协调机制”。

由于城市电子政务建设与政府改革创新紧密关联,因此更需要通过建设智慧服务型政府这一契机来推进建设智慧城市的电子政务系统。

现代信息技术的不断创新是智慧城市电子政务发展的基本动力。相较于传统政务,电子政务拓宽了进一步降低政府管理成本的空间,增强了公众办事的便利性和高效性,加速了政府服务职能的转变。这些都成为城市电子政务发展的推动力,是建设智慧城市不可或缺的重要环节。

提高民众参与政务的积极性是智慧城市电子政务发展的直接动力。在全面深化改革和加快转变政府职能的要求下,畅通政府与公众之间的交流渠道、为公众提供更多更好的信息和服务,以及实现社会、公众与政府良性互动的呼声和需求越来越强烈,直接推动了现代信息技术和创新成果在政府治理体系中的广泛应用,为智慧城市体系的完善提供重要依托平台。

综上所述,智慧型服务政府可为建设智慧城市提供创新高效的组织机制和体制,并充分利用现代信息技术,智慧地感知、分析和应对其在政府各个职能过程中的相关活动和需求,有利于政府重塑自身服务型职能,从而为智慧城市的建设和发展提供高质量高效率的核心驱动力。(作者系中共广西壮族自治区党校第44期中青一班学员,广西民族大学研究生院院长、二级教授、博士生导师)