

文章编号:2095-0365(2017)02-0012-05

# “互联网+政务服务”推动政府职能转变的价值与挑战

宁 鑫

(福建师范大学 公共管理学院,福建 福州 350000)

**摘 要:**推行“互联网+政务服务”在转变政府职能、实现简政放权的过程中具有重要价值,有利于创新政务服务模式,优化办事流程、规范政府的权利,提高政务质量;但是,当前“互联网+政务服务”只是处于起步阶段,在思想意识、专业技术以及制度等方面还存在着很大的挑战。因此,以“互联网+政务服务”来推进政府职能的转变,还需要在实践中不断总结经验,才能更好地应对当前存在的问题与挑战。

**关键词:**互联网+政务服务;政府职能;价值;挑战

**中图分类号:**D630.1 **文献标识码:**A **DOI:**10.13319/j.cnki.sjztdxbskb.2017.02.03

“互联网+”概念在2016年11月召开的的互联网大会上遍地开花,再次成为媒体热词。随着“互联网+物流”、“互联网+医疗”、“互联网+金融”的出现,互联网与各个领域进行的融合向我们展现出了广阔前景和无限潜力。当前,随着“互联网+”的推进,“互联网+政务服务”逐渐引起了人们的关注,2016年9月国务院印发了《关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》,对加快推进“互联网+政务服务”工作做出总体部署。提起“互联网+政务服务”这几个字,使人们最先想到的可能是三个“凡是”：“凡是能通过网络共享复用的材料,不得要求企业和群众重复提交;凡是能通过网络核验的信息,不得要求其他单位重复提供;凡是能实现网上办理的事项,不得要求必须到现场办理。”但“互联网+政务服务”更为本质的意义其实不在这里,而是要真正的实现简政放权,再造政府的服务流程,不断的优化政府的服务质量,进而加快政府职能的转变。<sup>[1]</sup>

## 一、“互联网+政务服务”的相关概述

### (一)“互联网+政务服务”的界定

对“互联网+政务服务”进行界定,首先要对

“互联网+”有所了解。“互联网+”这一概念是随着互联网行业的不断发展而产生的,“互联网+”是互联网的创新成果与经济社会的各个领域所进行深度的融合,它可以推动技术的进步、效率的提升以及组织的变革,并且可以不断的提升经济创新力和生产力,形成以互联网为基础设施和创新发展要素的经济社会发展新形态。<sup>[2]</sup>随着“互联网+”这一概念的提出及其一些领域应用取得的良好效果,“互联网+政务服务”这一概念也就应运而生了。“互联网+政务服务”是将互联网与政府的政务服务工作进行深度的融合,它不是简单的从技术上将政府的公共服务搬到网络上进行,而是意味着政府在施政思路、行政导向等方面要进行深刻的转变。<sup>[3]</sup>

### (二)“互联网+政务服务”的功能及价值

2016年的政府工作报告中明确提出了要推行“互联网+政务服务”,为人民群众和企业提供方便。<sup>[4]</sup>因此,“互联网+政务服务”要求政府在大数时代面对“互联网+”对社会生活带来的各种深刻变化,在其管理、服务等方面进行一定的调

收稿日期:2017-03-25

作者简介:宁鑫(1991-),女,硕士研究生,研究方向:政府治理。

本文信息:宁鑫.“互联网+政务服务”推动政府职能转变的价值与挑战[J].石家庄铁道大学学报:社会科学版,2017,11(2):12-16.

整。通过建立覆盖全国的一体化的政务服务系统,改变信息割裂的局面,形成政务信息的相互认可与共享;通过转变以往的政务服务理念及服务方式,形成标准化的政务服务模式,提高政府工作效率,进而实现政府的整体性、开放性、协同性及智慧性治理。<sup>[5]</sup>此外“互联网+政务服务”不仅是提高国家治理能力和治理体系的驱动力之一,同时对政府职能的转变以及服务型政府的建设起到了强大的支撑作用。

## 二、“互联网+政务服务”对政府职能转变的价值

党的十八大以来,从“五位一体”到全面深化改革,再到五大发展理念,政府职能的转变都是其中一以贯之的关键词。党的十八届三中全会也提出必须要切实的转变政府职能,不断深化行政体制改革,不断创新行政管理方式,增强政府公信力和执行力,建设法治政府和服务型政府。<sup>[6]</sup>

“互联网+政务服务”通过统一规范的服务标准,构建起信息公开透明的政务服务体系,从而优化、再造政府服务流程,提高公共服务质量,创新政务服务模式,真正实现政府职能的转变。广东省佛山市政府开启“一门式一网式”改革,打造“一门同办、同城通办”的新型服务模式来提高政府效能,通过“4个优化+2个统筹”(“4个优化”即优化实体服务大厅、网上办事大厅、自助服务终端、政府服务热线四类服务平台,“2个统筹”即统筹政府服务标准和政府服务数据),有助于实现政务主动整合、政务信息共享、办事流程优化,逐步实现群众、企业办事“一窗办、网上办、异地办、马上办、全天候办”。<sup>[7]</sup>贵州省依靠其大数据发展优势和云上贵州云平台资源,构建一体化“互联网+政务服务”平台体系,实现“进一扇门、办全部事”。建设覆盖省市县乡村五级的网上办事大厅,省市县三级政府共3700多个行政审批服务部门53000多项行政审批和公共服务事项进驻各级实体政务大厅,并通过贵州省网上办事大厅实行100%可网上办理,实现“进一张网、办全省事”,大厅之外无审批、清单之外无权力、审批流程处处留痕,把权力装进“制度铁笼”、“数据铁笼”,解决曾经行政审批过程中存在的名目多样且处处存在的“证明围城”、“审批长征”、“权力任性”等问题,使群众和企业办事“找得到门、找得到人”,更能“办得成事”,有效降低制度性交易成本。<sup>[8]</sup>

### (一)创新政务服务模式

“互联网+政务服务”的提出,创新了政府的服务模式,是政府职能转变过程中的驱动力之一。一方面“互联网+政务服务”运用大数据、云计算等技术,实现部门间的信息互认共享,将政府行政许可以及公共服务事项统一集中到网上办事大厅中进行办理,推动政府服务事项跨地区、跨层级、跨部门协同办理,形成审批、服务、监督全覆盖政务服务格局;另一方面,随着微博、微信等新媒体的出现以及手机政务软件的使用,政府不仅能通过这些平台来开展预约、查询、在线处理等服务,还能够通过这些平台及时公开发布政务服务信息,推动了政务信息的公开。政务微博、微信也为群众提供了一个平台来表达自己的诉求与意见,在一定程度上形成了政民互动的良好局面;此外,通过对政府大数据的分析,可以预测群众的办事需求,实现个性化的政务服务,也逐渐的将过去政府的被动服务变成了主动提供服务。

### (二)优化政府办事流程

近年来中央加大力度进行简政放权,减少了过去繁重的审批流程,减少了群众办事所消耗的时间,也提高了行政机关的办事效率。随着大数据时代的到来以及“互联网+政务服务”的推进,政府的办事流程进一步优化,简政放权也上升到了一个新的高度。在过去,群众到政府部门办理相关业务时总是需要开具各种证明,需要在不同部门间来回跑好几趟,有时办事还要看行政人员的脸色,“办事难、跑断腿”是过去群众在寻求政府办理相关事项中频繁遇到的情况。“互联网+政务服务”可以将政府的相关行政审批事项在网上进行办理,并且通过“一窗受理、同时分送、信息共享、联合审批、限时办结”的原则,缩短了办事时间,减少了办事环节,降低了企业以及群众的办事成本。此外,网上审批并且明确了相关责任,也增强了公众对政府权力运行的监督,进一步优化政府的办事流程,真正实现为群众、企业以及社会组织提供“一站式”的网上办事服务,实现向市场放权、为企业松绑、给群众方便。<sup>[9]</sup>

### (三)规范行政权利运行

推行“互联网+政务服务”其中重要的一方面就是加强政府的数据开放,实现政府工作和政务服

务的全程公开,以公开、透明来促进行政权力的规范化运行,努力打造法治、廉洁的服务型政府,进而实现政府职能的转变。首先,“互联网+政务服务”使政府工作流程变得更为清晰,通过对行政权力进行梳理,明确政府的权力清单与责任清单,有效减少了在提供政务服务时的一些推诿扯皮、不作为、乱作为的现象;其次,利用政务网站、政务 APP 等提供的政务服务记录以及行政权力的运行轨迹变得有迹可循,政务信息变得愈加透明,这对行政权力的规范起到推动作用;最后,群众除了可以在政务服务平台了解到政府权力的运行,还可以通过新媒体等方式,对政府权利的运作提出自己的看法,一方面增进政民互动,另一方面也对政府权力的运行起到了监督作用,推动政府职能的转变。

#### (四)提高政务服务效率与质量

首先,“互联网+政务服务”通过政务平台的搭建,实行统一标准,实现了各地区、各层级之间的信息交流与协同工作,减少了过去材料、信息的重复收集以及相关权利责任不清晰的情况,大大提高了相关部门的办事效率;其次,“互联网+政务服务”能够使政府的政务工作在网上全天候办理,跨越了过去办理业务中时间、空间的障碍。标准清晰的办事流程,既减少了群众办事来回跑的次数,又提高了政务服务的效率及质量,改变了过去群众办事时遇到的“事难办”、“脸难看”的情况;最后,政务服务的水平与质量也因“互联网+政务服务”的推进逐渐得到提高与改善。政府通过新媒体、手机政务软件以及政府网站等平台及时获取群众对政府工作的疑问、建议等信息,并对这些信息进行及时有效的处理,通过与之相适应的计算机技术分析,主动向群众提供政务服务,不仅优化了政务服务的水平,同时也提升了政府在群众心目中的形象。

### 三、“互联网+政务服务”促进政府职能转变过程中的挑战

服务型政府是政府职能转变的目标,“互联网+政务服务”在打造服务型政府,促进政府职能转变中可以起到至关重要的作用。但是当前“互联网+政务服务”的落地还存在着一些问题,要想真正的实现以“互联网+政务服务”推进政府职能的转变,还需要政府在工作理念、体制机制、专业技术等方面进行一系列的完善。

#### (一)“互联网+政务服务”的相关意识有待提高

目前国家为推进“互联网+政务服务”出台了很多的政策,“互联网+政务服务”也在一些城市顺利的推行起来,但是在推进实施“互联网+政务服务”的过程中存在着“技术先行,意识落后”这样的局面。首先,“互联网+政务服务”创新了政务服务模式,但是很多工作人员不能及时更新自己为民服务的意识,来适应新的政务服务方式,只是把“互联网+政务服务”简单的理解为技术上投入,官本位的思想意识仍占主导,还是习惯于传统的重管理、轻服务的行政理念,限制了“互联网+政务服务”转变政府职能的作用;其次,“互联网+政务服务”推进过程中的重要一点就是实现信息的共享与交流,但是在实践中大部分工作人员会因为地区、部门之间的利益关系而不愿共享信息,因此,有必要提高工作人员的信息共享意识;最后,群众对于“互联网+政务服务”的了解还不够清晰,很多群众甚至会觉得通过互联网来办理相关事项会变得更加繁琐,因此部分群众会不愿意接受“互联网+政务服务”这样的做法。

#### (二)城乡之间基础设施存在差异

“互联网+政务服务”是政府职能的一种创新与实践,为政府职能的转变不仅提供了制度上的支持也提供了技术上的支撑。但是在“互联网+政务服务”推进过程中由于城乡之间网络基础设施的差异性,一定程度上限制了对互联网与政务服务的深度融合。截至 2016 年 6 月,我国网民规模已经达到了 7.10 亿,互联网的普及率达到了 51.7%,但是互联网的普及在城乡之间仍然存在着较大的差距,城镇地区互联网普及率超过农村地区 35.6%。<sup>[10]</sup>同时,城乡之间的政务平台建设也存在差距,农村的政务平台建设相对城市落后,有碍于信息的采集以及信息共享,农村与城市之间通过政务平台进行信息交换变得困难,不利于农村地区公共服务的优化;此外,较城市而言农村地区不论是工作人员还是群众,对“互联网+政务服务”的应用了解非常之少,即便已经建立了政务平台,但真正的投入使用还需要漫长的过程。

#### (三)部门间信息共享仍然存在障碍

“互联网+政务服务”的优势之一就是通

息共享来实现部门间的协同工作,进而提高政务服务的效率。目前来看,数据的开放和信息共享并没有完全实现,跨层级、跨地区之间的信息流动不够畅通,信息共享仍然存在着困难。一方面,政府部门间因为各自利益或者其他方面因素还存在条块分割的现象,严重阻碍了信息的流通。<sup>[1]</sup>同时,信息的不畅通导致相关部门在处理政务服务时重复收集相关资料,或是因为信息不畅通致使办理相关业务时收集信息困难,导致政务办理的周期延长;另一方面,“互联网+政务服务”推进的过程中,由于各地的政务平台建设还缺少统一的规范,使信息在对接与共享的过程中缺少依据,阻碍了信息的共享与交流,致使信息孤岛的现象难以消除。

#### (四)体制机制还未完全理顺

“互联网+政务服务”的推进中还未健全信息公开与信息共享机制。提供政务服务的相关部门对于政务信息公开、共享的力度还不够,对于哪些信息需要公开、共享以及公开、共享到怎么样的程度还没有一个规范的界定;同时,部门间的协同工作机制尚不明确,虽然要求在处理相关事务中要形成协同办公,但是对于协同工作中的权力与责任的划分并没有很清晰,在办理业务时还是可能会出现推诿扯皮现象,有碍于审批流程的优化以及简政放权的真正实现,因此“互联网+政务服务”推进政府的职能转变中,需要建立信息公开共享机制以及协同工作机制。此外,政府工作中除了缺少信息公开、信息共享以及协同工作机制以外,政府通过政务平台所收集到的信息也缺少制度的保护,没有明确规定收集到的信息其适用范围,以及信息使用中的权责问题、安全问题等,这些都是“互联网+政务服务”在推动政府职能转变过程中遇到的挑战。

### 四、以“互联网+政务服务”推动政府职能转变的思考

#### (一) 提倡树立“互联网+政务服务”的意识

推动政府职能转变不仅要转变过去办事的方式,更重要的是实现思维意识的转变,当前互联网、大数据、云计算等技术已经成为政府办公过程中不可缺少的一部分,因此通过“互联网+政务服

务”转变政府职能的过程中,需要政府工作人员改变传统的行政思维以及办事方式。一方面,政府部门可以组织工作人员对“互联网+政务服务”进行理论上的学习来树立“互联网+政务服务”的工作思维,使其主动学习新技术、适应新的工作方法,从而适应新型的政务服务模式;另一方面,也可以通过组织工作人员对已经实践“互联网+政务服务”的地区进行实地的考察,增强工作人员对“互联网+政务服务”的认识,使其更加深入地了解“互联网+”与政务服务相结合的真正内涵,从而提高政务服务的质量,促进政府职能转变;此外,在建立信息共享机制的基础上,培养工作人员信息共享以及协同办公的意识,以及为民服务的意识,这样才能真正优化办事流程,提高办事效率。

#### (二) 加强“互联网+政务服务”的基础设施建设

首先,政府需要在农村及偏远地区的网络基础设施建设中加大财政的投资力度,提高互联网的普及率,以此作为基础来推动“互联网+政务服务”在全国范围内的实现;其次,加快政务平台的建设。各层级、各部门以及各地区的很多信息都是通过政务平台来实现共享与交流,群众需要办理的业务也是要通过政务平台来处理,所以政务平台的建设可以说是“互联网+政务服务”推进过程中不可缺的一部分,因此政务服务平台建设中,政府要加大其在偏远地区的人员、技术、财政方面的投入力度;同时通过学习、借鉴国内外一些地区在政务平台建设、运行等方面的先进技术与经验,并对当前正在建设或已经建立并投入使用的政务平台进行不断的完善;除了在基础设施建设上要加强投入与建设,还需要培养政务平台建设的专业技术人员,一方面需要对在职的工作人员进行技术培训,另一方面也可以引进具有数据收集、分析、处理能力的专业人才,这样才有利于“互联网+政务服务”得到更加全面的应用。

#### (三) 加强制度建设实现信息共享

“互联网+政务服务”的一大特点就是运用数字化、信息化手段,实现高效率的政务服务、精准服务。因此更好的推进“互联网+政务服务”就必须消除当前信息条块分割、信息流通不畅的局面,来实现信息共享,提高政府为民办事的效率。

一方面,要加快研究,制定出全国统一的政务信息共享管理制度,以制度的形式来实现信息跨地区、跨层级、跨部门流动,保证信息共享的规范性;同时,在全国统一的信息共享制度下,各地区可以制定与本地区发展相适应的信息共享制度;另一方面,推进“互联网+政务服务”过程中需要各部门之间形成协同工作的局面,因此有必要出台与协同工作相关的规定,来明确各部门在协同工作中的职责与权限,才能够更好的实现信息共享与协同办公。此外,制度建设中,除了加强信息共享与协同工作的制度,对于加强信息安全保护的制度与规范的建设也是不可缺少的。

### 参考文献:

- [1]霍春阳. 期待全新的“互联网+政务服务”[N]. 杭州日报, 2016-11-18(A10).
- [2]国务院关于积极推进“互联网+”行动的指导意见[EB/OL]. (2015-07-04) [2016-11-19] [http://www.gov.cn/zhengce/content/2015-07/04/content\\_10002.htm](http://www.gov.cn/zhengce/content/2015-07/04/content_10002.htm).
- [3]胡印斌. “互联网+政务服务”不是上个网那么简单[EB/OL]. (2016-09-15) [2016-11-20] [http://www.gov.cn/zhengce/2016-09/15/content\\_5108591.htm](http://www.gov.cn/zhengce/2016-09/15/content_5108591.htm).
- [4]李克强. 政府工作报告——2016年3月5日在第十二届全国人民代表大会第四次会议[EB/OL]. (2016-03-05) [2016-11-20] [http://news.xinhuanet.com/fortune/2016-03/05/c\\_128775704.htm](http://news.xinhuanet.com/fortune/2016-03/05/c_128775704.htm)
- [5]李春根,李志强. 以“互联网+政务服务”引领政府治理现代化[J]. 中国行政管理, 2016(7): 6-7.
- [6]李克强. 简政放权放管结合优化服务深化行政体制改革切实转变政府职能[N]. 人民日报, 2015-5-12(002).

### 五、结语

“互联网+政务服务”具有服务方式完备性、服务事项覆盖性、办事指南准确性等特点,成为提高政府效能、促进政府职能转变的驱动力,当前国内多个省市推进“互联网+政务服务”的实践已经取得很大的收获,为“互联网+政务服务”在全国范围内的推进提供宝贵的经验,但是在以“互联网+政务服务”转变政府职能的过程中还是有很多的挑战,仍需要在不断的实践中总结经验,才能体现其真正的价值所在。

- [7]高效化佛山“一门式一网式”改革受关注 坚持创新让服务更贴心[EB/OL]. (2016-11-14) [2016-11-23] [http://www.fset.gov.cn/ksyd/zw/dc/201611/t20161114\\_6048764.html](http://www.fset.gov.cn/ksyd/zw/dc/201611/t20161114_6048764.html).
- [8]贵州省人民政府政务服务中心简介[EB/OL]. (2016-06-21) [2016-11-28] <http://www.gzegn.gov.cn/zwzxxgk/2053539.jhtml>.
- [9]侯化. 运用“互联网+”思维创新政务服务模式——安徽省亳州市运用互联网思维探索政务服务新途径[J]. 行政管理改革, 2015(7): 83-85.
- [10]中国互联网络发展状况统计报告[EB/OL]. (2016-8-3) [2016-11-29] [http://www.cac.gov.cn/2016-08/03/c\\_1119326372.htm](http://www.cac.gov.cn/2016-08/03/c_1119326372.htm).
- [11]翟云. “互联网+政务”现实挑战、思维变革及推进路径[J]. 行政管理改革, 2016(3): 30-35.

## The Value and Challenge of “Internet + Government Affairs Service” in Promoting the Transformation of Government Function

Ning Xin

(College of Public Administration, Fujian Normal University, Fuzhou, 350000, China)

**Abstract:** The implementation of the “Internet + government affairs service” has important value in the process of the transformation of government functions and the implementation of decentralization. It benefits the innovation of government service mode, optimizes work processes, standardizes the government’s rights and improves the quality of government services. However, “Internet + government affairs service” which is still in the early stage, has huge challenges in such aspects as ideology, system of professional and technical as well. Therefore, utilizing “Internet + government affairs service” to promote the transformation of government functions also needs to summarize experience in practice constantly so as to tackle the current existing problems and challenges.

**Key words:** Internet + government affairs service; government function; value; challenge