

政务服务中数字工程的应用与优化

张 东

彭阳县政务服务中心 宁夏 固原 756500

摘 要：数字工程在政务服务中发挥着重要作用，借助大数据、云计算、人工智能等技术，政务服务效能显著提升，一体化在线平台实现便捷服务。但仍面临数据共享壁垒、技术应用不均、安全隐私挑战。优化策略聚焦于打破数据孤岛、提升技术应用覆盖面、均衡城乡发展、强化安全保障。实施路径需明确规划、完善法规、加强人才培养与团队建设，并确立效果评估与反馈机制，以全面推动政务服务数字工程的深化应用与优化升级。

关键词：政务服务；数字工程；应用；优化

引言：随着信息技术的飞速发展，数字工程已成为推动政务服务创新转型的关键力量。通过整合大数据、云计算、人工智能等先进技术，政务服务正逐步实现智能化、便捷化，极大地提升了服务效率与质量。然而，数字工程在政务服务中的应用仍面临诸多挑战，如数据共享不畅、技术应用局限及安全与隐私问题。因此，深入探讨数字工程在政务服务中的应用现状与优化策略，对于推动政务服务高质量发展具有重要意义。

1 数字工程在政务服务中的应用现状

1.1 技术应用概述

1.1.1 数字化关键技术在政务服务中的应用

大数据技术正深度融入政务数据的整合分析工作，通过梳理企业和群众办事时产生的各类数据，能实实在在地发现服务流程中的堵点，进而针对性地优化环节。云计算则像一个坚实的后台，搭建起稳定可靠的政务数据存储和处理空间，让海量业务同时办理也能顺畅运行。人工智能的作用也越来越明显，智能客服能随时解答群众疑问，表单自动填写校验功能更是省了不少事，比如有些地方的政务APP，群众咨询问题时，智能问答系统能很快给出答案，不用再等人工回复。

1.1.2 一体化在线政务服务平台的建设和使用情况

全国多数省市都已建起一体化在线政务服务平台，“一网通办”成了标配。这个平台把各个部门的服务事项都整合到一起，群众和企业在线上就能提交材料、查办理进度，方便多了。很多平台还能在手机上用，大家用得越来越多，有些地区通过平台办理的业务占比超过80%，去线下办事大厅的次数明显少了。

1.2 服务效能提升

1.2.1 通过数字技术实现的政务服务跨部门、跨地域便捷办理

跨部门协同比以前顺畅多了，企业开办现在推行

“一窗受理、并行办理”，营业执照、印章刻制等全流程下来，3个工作日内就能搞定。跨地域服务也覆盖了不少事项，像社保转移、异地就医备案这些，有130多项都能异地办理，“跨省通办”让平均办理时间缩短了70%。就拿长三角地区来说，他们设的“一网通办”专窗，让企业跨省迁移登记时间从15天一下子减到1天，效率提升特别明显。

1.2.2 数字化服务案例

智慧交通方面，全国300多个城市都能“扫码缴”交通违法罚款了，还有些城市推出停车位“预约+导航”服务，车位利用率提高了40%，找车位没以前那么费劲了。智慧医疗里，远程会诊平台连接了全国5000多家医院，基层患者不用跑远路，也能让三甲医院的专家看诊；电子健康卡发了9亿多张，看病时一张卡就能通用，不用带一堆证件。智慧教育中，国家中小学智慧教育平台上有4.5万多节课，12万所农村学校都能用得上，城乡教育资源差距在慢慢缩小。

2 数字工程在政务服务应用中存在的问题

2.1 数据共享与互联互通障碍

（1）数据壁垒和信息孤岛是个老问题了。不同部门因为数据归谁管、怎么管理这些事儿没统一标准，各自建了数据库和业务系统，形成一个个封闭的圈子。比如公安的人口信息库、住建的房产登记库、人社的社保信息库，数据标准不一样，又没有共享的接口，就像一个个孤立的小岛，数据没法顺畅流通。（2）部门间数据共享不畅，直接让办事效率打了折扣。跨部门审批的时候，还得手动传纸质材料，或者重复录入数据，容易出现信息跟不上、对不上的情况。就说办公积金贷款吧，购房者得在公积金中心、银行、不动产登记中心之间跑好几趟，因为这三个地方的数据不能实时共享，本来线上能办完的事，硬生生拖了好几周^[1]。

2.2 技术应用的局限性和挑战

(1) 数字鸿沟挺明显的, 城乡发展差距大。城市里政务服务都能“掌上办”“刷脸办”了, 可农村地区受网络 and 设备的限制, 还是以线下办理为主。有些偏远乡村网速还不到20Mbps, 高清身份核验这些数字化服务根本用不了, 服务不公平的问题更突出了。(2) 居民的数字素养也得提高。60岁以上的人群里, 只有35%能自己完成政务APP注册, 超过一半的人对电子证明有没有法律效力心里没底。社区政务大厅经常能看到老年人排队打“健康码”, 这说明数字化服务和部分群体的需求还没对上。

2.3 安全与隐私问题

(1) 数据安全和隐私保护的机制还不完善。有些地方的政务平台没装数据脱敏系统, 工作人员能直接看到居民完整的身份证号、银行卡信息。大概28%的基层政务系统没定期检查安全漏洞, 数据有可能被人非法访问。

(2) 信息泄露和滥用的风险也常出现。这几年, 好几个地方都曝出政务数据泄露的事, 比如某县民政系统的工作人员把低保户信息卖给商家, 用来搞推销。另外, 有些政务APP还收集用户的位置、通讯录这些没必要的信息, 存在滥用隐私的隐患。

3 政务服务中数字工程的优化策略

3.1 加强数据共享与互联互通

(1) 需系统规划大数据综合平台建设方向。建立国家级政务数据统筹管理机制, 制定统一的数据采集、存储、共享标准, 明确各部门在平台建设中的责任。参照“国家政务服务平台”模式, 推动省级平台与国家平台互联互通, 构建“国家-省-市-县”四级联动数据架构。结合政务服务实际需求, 重点强化平台的数据清洗、分析、共享等核心功能, 确保其既能满足当前业务需求, 又具备未来扩展能力^[2]。(2) 着力打破数据壁垒, 实现信息无缝对接与高效利用。通过立法明确政务数据共享范围及责任, 强制要求各部门开放非涉密数据, 建立对拒不共享部门的问责机制。推进跨部门数据接口标准化, 开发统一数据交换中间件, 解决系统间数据格式兼容问题。优先在社保、医保、税务等高频业务领域实现数据实时共享, 让群众办事时系统自动调取跨部门数据完成核验, 无需重复提交证明。同时建立数据共享激励机制, 对积极共享且成效显著的部门给予政策支持和资源倾斜。

3.2 提升技术应用水平

(1) 全面推广数字化应用场景, 推动服务从“能办”向“好办”转变。梳理企业注册、不动产登记、社

保办理等高频业务, 为每个场景制定数字化改造方案。例如企业开办环节, 整合市场监管、税务、社保等部门线上服务, 实现“一网通办、一窗通取”, 将办理时间压缩至1个工作日内。建立应用场景效果评估机制, 通过用户满意度调查、办理效率分析等方式及时发现问题并优化, 确保技术应用切实提升服务质量。(2) 深化人工智能、云计算等技术的融合应用, 提升服务智能化水平。人工智能方面, 开发智能审批系统, 通过机器学习自动核验办事材料的完整性与合规性, 实现部分业务“秒批”; 推广搭载语音识别、自然语言处理技术的智能客服机器人, 提高群众咨询的响应速度与准确率。云计算方面, 建设政务专属云平台, 集中存储和处理政务数据, 提升资源利用率与系统稳定性。例如通过云平台统一部署和更新政务APP, 避免重复建设, 降低运维成本。

3.3 促进均衡发展

(1) 结合不同群体需求, 增强数字建设的内在动力。针对老年人开发操作简便的数字化服务产品, 如在政务APP中增设“长辈模式”, 放大字体、简化流程并配备语音导航; 面向农村居民, 开发农业生产、农村生活相关服务模块, 如农机补贴申请、农产品市场信息查询等。同时加强数字技能培训, 依托社区课堂、乡村培训点等场所, 免费教授老年人、农村居民使用智能手机及线上办事流程, 提升其数字化服务使用能力^[3]。(2) 加大农村和偏远地区数字基础设施投入, 缩小城乡差距。持续推进农村网络建设, 实现行政村5G网络和光纤宽带全覆盖, 提高网络带宽与稳定性, 保障农村居民顺畅使用在线政务服务。在乡镇、村社合理布设“数字政务服务站”, 配备电脑、打印机等设备, 安排专人协助群众办理线上业务。此外, 通过政策引导电信运营商降低农村地区网络资费, 减轻农村居民使用成本, 提升数字化服务的可及性。

3.4 加强安全保障

(1) 完善数据安全和隐私保护机制。健全政务数据安全法规, 明确数据收集、使用、存储等环节的安全要求, 对敏感数据实施分类分级管理, 运用加密、脱敏等技术保护个人隐私。建立数据访问权限管理体系, 严格控制工作人员的数据查看与操作权限, 落实“谁访问、谁负责”原则。同时规范政务数据商业化利用, 禁止未经授权将政务数据用于商业目的, 保障数据主体合法权益。(2) 强化网络安全监管与应急响应能力。建立常态化网络安全监测机制, 运用大数据、人工智能等技术对政务系统进行实时监测, 及时发现并处置网络攻击、病毒入侵等安全威胁。定期开展网络安全演练, 模

拟数据泄露、系统瘫痪等突发情况,提升应急处置团队的响应速度与协作能力。加强与网络安全企业合作,引进先进安全防护技术和服务,构建“人防+技防+物防”的立体安全防护体系,保障政务数据与系统安全稳定运行。

4 实施路径与保障措施

4.1 制定实施计划与完善政策法规

(1) 要明确数字政务服务优化策略的实施步骤和时间表。可以分三阶段推进:第一阶段(1年内)做好顶层设计,找出现在数字工程应用的不足,制定分领域的优化方案;第二阶段(2-3年)重点解决数据共享、智能服务这些关键问题,让80%的高频政务服务能“跨省通办”“智能办”;第三阶段(3-5年)全面深化应用,建成覆盖城乡、高效安全的数字政务服务体系。同时建立动态调整机制,每季度评估进度,根据实际情况调整实施步骤。(2) 完善相关法律法规,给数字工程应用提供法律保障。加快修订《政务数据资源管理办法》,明确数据所有权、使用权和安全责任;出台《电子证照法律效力规定》,解决电子证明在跨部门、跨区域使用时的法律问题;制定《政务APP个人信息保护规范》,限制收集非必要信息,筑牢隐私保护的防线。

4.2 加强人才培养与团队建设

(1) 培养既懂数字技术又懂政务服务的复合型人才。建立“高校-政府-企业”联合培养机制,在高校开“数字政务”相关专业,加数据治理、智能审批这些课程;每年选10%的政务工作人员到互联网企业实习,学大数据分析、AI应用这些技术;搞“数字政务能手”评选,鼓励工作人员提高数字化技能。(2) 组建专业的数字政务服务团队,提高服务质量。省级成立数字政务技术支撑中心,配上数据架构师、网络安全专家这些专业人才;市县两级设“数字政务服务专班”,负责协调技术应用和业务流程融合;在乡镇(街道)政务大厅安排“数字辅导员”,在现场指导群众用数字化服务,打通服务的“最后一公里”。

4.3 强化资金保障与技术支持

(1) 加大财政投入,支持数字工程的建设和运营。把数字政务建设经费纳入地方财政预算,保证年均投入增长不低于15%;设“数字政务创新基金”,重点支持人工智能审批、区块链存证这些新技术应用试点;建立经

费绩效评价体系,对使用率低、效果差的项目减少后续投入。(2) 引入社会资本和先进技术,推动政务服务创新。用PPP模式吸引科技企业参与政务平台建设,明确企业在数据安全、服务升级等方面的责任;和华为、阿里这些企业建立战略合作,引进云服务、智能算法这些先进技术;设“数字政务开放实验室”,鼓励企业、科研机构参与技术攻关,解决政务服务中的技术难题^[4]。

4.4 建立效果评估与反馈机制

(1) 建立科学的评估体系,定期评估数字工程应用效果。从服务效率(比如平均办理时长)、群众满意度(线上评分+线下问卷)、数据利用率(跨部门共享数据量)等6个维度设20项具体指标,每半年评估一次,评估结果纳入部门绩效考核,对连续两年不达标的单位进行约谈。(2) 建立有效的反馈机制,及时收集和处理民众的意见建议。在政务APP、网站开“吐槽专区”,保证意见24小时内有回应、3个工作日内反馈处理结果;每月搞“数字政务体验日”活动,邀请老年人、残障人士这些群体测试服务流程;组建由人大代表、专家学者组成的监督委员会,定期评估反馈机制的运行效果,确保民众的诉求能得到切实解决。

结束语

政务服务中数字工程的应用与优化是一项系统工程,需要政府、企业与社会界的共同努力。通过加强数据共享、提升技术应用、促进均衡发展及强化安全保障,我们能够逐步克服现有挑战,实现政务服务的全面数字化转型。未来,随着技术的不断进步和应用场景的持续拓展,政务服务将更加智能化、人性化,为人民群众提供更加高效、便捷、安全的公共服务。让我们携手共进,共创数字政务的美好未来。

参考文献

- [1]孔灵柱陶敏娜.城市公共服务的数字化管理模式探析[J].商业2.0(经济管理),2021,(13):189-190.
- [2]孟庆国.数字化管理推动“互联网+政务服务”效能升级[J].网络传播,2020,(06):24-25.
- [3]王漪李富达.政务服务开启数字化新格局[J].投资北京,2022,(04):68-70.
- [4]赵志勇.数字政府背景下政务服务演进、困境及优化路径探析[J].建筑技术科学,2024,(07):75-76.