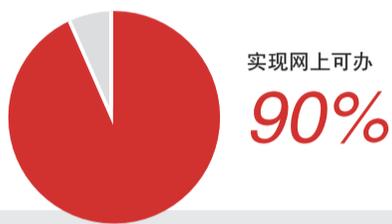


智慧政务：未来创新随大模型迭代

智慧政务是推进治理体系和治理能力现代化的重要任务。席卷全球的数字化浪潮推动“数字政务”加速落地，不断提升政府行政效能和为民服务效率。打开国家政务服务平台，就能看到全国各地各部门在“互联网+政务服务”方面探索的成果：电子社保卡、医保电子凭证、跨省异地就医备案、住房公积金异地转移接续等高频服务事项，基本实现了“全程网办”和“跨省通办”。从“跑断腿”到“指尖”轻松办理，群众和企业办事的小变化，背后是政府数字化运行的大变革。

发展现状

电子政务水平名列全球第43位



户籍证明、社保转接等200多项群众经常办理事项实现跨省通办，90%以上的政务服务实现网上可办，平均承诺时限压缩了一半以上

十年来，我国数字政府治理服务效能显著提升，“数据跑”替代了“群众跑”，带来实实在在的便利，不断提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。

户籍证明、社保转接等200多项群众经常办理事项实现跨省通办，90%以上的政务服务实现网上可办，平均承诺时限压缩了一半以上；全国一体化政务服务平台注册用户已超过10亿人，数字政务惠民便民覆盖面广、成效显著。《2022联合国电子政务调查报告（中文版）》显示，我国电子政务水平排名已从2012年的78位上升到2022年的43位。

江西省上线电子政务系统“赣服通”5.0版、“赣政通”2.0版，整合了教育、就业、社保、婚育等重点领域26个部门500余项政务服务；山东省济南市上线数字化政务服务沉浸式体验馆，首批推出39个高频政务服务事项，让企业、群众“点一点”就能办；在四川省雅安市雨城区，依托“四川政务服务网一窗通”“天府通办App”“营商通App”等，企业、群众可在领取纸质证照的同时领取电子证照，随时随地查询核验。

我国数字政府建设加快推进，数字化服务水平不断提升，数字政务日渐融入人们的生活，这也成为数字中国建设取得积极成效的鲜明标识。

前不久，中共中央、国务院印发了《数字中国建设整体布局规划》，将“政务数字化智能化水平明显提升”作为到2025年数字中国建设的目标之一，明确提出“发展高效协同的数字政务”，为进一步推进数字政府建设指明了方向。

有分析指出，发展高效协同的数字政务，是把握新一轮科技革命和产业变革机遇的必然要求，对于优化公共服务供给、创新市场监管和社会治理方式、推进国家治理体系和治理能力现代化，都具有重大而深远的意义。

发展高效协同的数字政务，在加快数字中国建设中发挥着基础性和先导性作用。比如，在上海，“一网通办”加速迭代，推动营商环境持续优化，引发市场积极响应，截至2022年底，每千人企业数量增至111.1户，位居全国前列。

案例分析

部分乡村实现政务服务自助办

9台

在灌南县汤沟镇试点部署的9台“裕农通”设备已经全部投放完成

金星村“裕农通”政务自助终端是我国打通数字政务“最后一公里”的生动缩影

裕农通

和其他民生领域一样，“最后一公里”关乎全社会的共同富裕。数字政务在“最后一公里”上也持续发力，逐渐进入乡村基层治理的“神经末梢”。

“以往查询和办理一些业务都要去镇里，有时候遇到雨雪天气需要很长时间，有了这个设备就不用来回跑了，既省时又方便！”2023年初，在江苏省连云港市灌南县汤沟镇金星村便民服务中心，前来查询社保缴费情况的金星村村民朱梅成为了金星村“裕农通”政务自助终端的首位体验者。至此，在灌南县汤沟镇试点部署的9台“裕农通”设备已经全部投放完成。

“设备部署调试完成后，一些生活缴费、证照查询等事项都可以实现居民自助办理。”汤沟镇便民服务中心相关负责人介绍，汤沟镇及下辖8个村便民服务中心均已布设“裕农通”自助终端设备，并组织相关点位操作员就设备功能、日常操作开展系统培训，更好地将政务服务送到农户身边，助力实现政务服务自助办、就近办、快捷办。

金星村“裕农通”政务自助终端是我国打通数字政务“最后一公里”的生动缩影。上面千条线，下面一根针。“政务服务”就是这根针，去串联不同地域、部门和行业，去打通信息壁垒，消除部门隔阂，让办事人员从“线下跑”向“网上办”、由“多头办”向“协同办”转变，让“数据多跑路，百姓少跑腿”，给群众带来实实在在的获得感。

数旗智库创始人唐鹏表示，数字政务打通“最后一公里”，其核心与关键在于将数字政务由原来的“能看”“能查”“能问”推向“好用”“易用”“爱用”，而不只是为群众和企业呈现“望梅止渴”的假把戏。其具体实现路径主要通过平台支撑、数据赋能与智能服务来完成，打造符合移动智能时代用户习惯和特征的一体化政务服务平台，利用数据开放共享来实现重复资料的免填报、免提交，最后运用智能算法打造定制化、个性化的服务内容，增强用户的美誉度与黏性。

政策引导

2025年进入融慧治理新阶段

融慧治理新阶段的主要特征



关于数字政务的建设在国家层面早有规划，经过政策持续加力、引导，数字政务建设强度正不断提升，逐步从“一事”“一地”逐步向“全事项”“全国联网通办”加速推进。

2016年12月，国务院办公厅发布的《关于印发“互联网+政务服务”技术体系建设指南的通知》构建了数字政务的雏形。

2017年5月，国务院办公厅印发《政务信息系统整合共享实施方案》力求实现各部门、各区域间数字政务的协同发展，要求按照“五个统一”的总体原则，有效推进政务信息系统整合共享，同时鼓励推广云计算、大数据等新技术新模式的应用与服务，强化政务信息资源共享网络安全管理。

2018年6月，国务院办公厅印发《进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案的通知》，首次提出了“一网、一门、一次”改革目标，即“推动企业和群众办事线上线下一网通办（一网），线下只进一扇门（一门），现场办理最多跑一次（一次）”，让企业和群众到政府办事像“网购”一样方便。

2018年7月，国务院印发《关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》提出，2022年底前全国范围内政务服务事项基本做到标准统一、整体联动、业务协同，除法律法规另有规定或涉及国家秘密等外，政务服务事项全部纳入平台办理，全面实现“一网通办”。

2020年6月的国务院常务会议，要求2020年底前各省份全部开通“一网通办”平台，实现全部手续线上“一表填报”，办齐的材料线下“一个窗口”一次领取。同时，推动企业开办时间压缩至4个工作日以内或更少。

2021年12月，国家发改委印发《“十四五”推进国家政务信息化规划》提出，到2025年，政务信息化建设总体迈入以数据赋能、协同治理、智慧决、优质服务为主要特征的融慧治理新阶段，跨部门、跨地区、跨层级的技术融合、数据融合、业务融合成为政务信息化创新的主要路径逐步形成平台化协同、在线化服务、数据化决策、智能化监管的新型数字政府治理模式。