

“互联网+政务服务” ——我国电子政务服务模式探究

贾聪聪

(武汉大学信息管理学院, 武汉 430072)

摘要:当前,“互联网+”正加速与各传统行业的跨界融合,同时也给电子政务服务带来新变化,推动政务服务模式优化升级。本文立足于推动我国电子政务服务模式转变因素的基础上,从数据开放、高效政务、权力公开、移动政务四个方面论述我国电子政务服务发展的新方向——“互联网+政务服务”,从互联网思维、互联网技术、互联网平台三个视角阐明支撑电子政务服务的纵深发展策略,以期构建开放、便民、廉洁、智慧的服务型政府。

关键词: 互联网+; 政务服务; 电子政务; 服务模式

中图分类号: TP393.09; D035

DOI: 10.3772/j.issn.1673-2286.2016.8.010

2015年3月,李克强总理在政府工作报告中首次提出“互联网+”行动计划,此后,“互联网+”上升为国家战略。2016年3月,国家“十三五”规划纲要正式发布,提出实施网络强国和国家大数据战略;推广“互联网+政务服务”,全面推进政务公开。在国家战略政策的指导下,浙江省、江苏省、安徽省、贵州省等地各级政府相继开展“互联网+政务服务”模式的探索工作。但总体看来,“互联网+”应用于电子政务服务的研究成果仍处于初步探索阶段。因此,本文立足于互联网发展浪潮下,探索我国电子政务服务发展新方向——“互联网+政务服务”,并提出推进电子政务服务纵深发展策略,以期实现开放服务型、便民服务型、廉洁服务型、智慧服务型政府模式的构建与创新。

1 推动电子政务服务模式转变的因素

中国电子政务发展经历了办公自动化、三金工程、政府上网、电子政务四个阶段,电子政务的应用推广源于时代的发展和技术的进步。随着信息技术的发展,互联网成为开展电子政务服务工作、壮大政府治理能力的必要条件。在互联网时代,推动电子政务服务模式转变

的影响因素主要表现在四个方面。

1.1 公民日益增长的服务需求促进政府线上、线下服务优化升级

为人民服务是党的根本宗旨,也是政府提高工作质量的精神动力。随着生活、精神文明水平日益提高,公民对公共服务表现出更加强烈的需求,然而,政府线下服务能力相对滞后,与公众日益高涨的服务需求形成鲜明对比,供需矛盾凸显。例如,部分行政人员欠缺主动服务意识,对政务工作消极懈怠,严重损害政府的公共形象;办事大厅人员拥挤、手续烦琐,公民迫切的业务需求得不到解决。因此,政府部门急需简化业务办理流程,转变服务模式,优化体验效果。互联网的迅速发展改变了公民获取服务的途径和方式,促进政府线上服务优化升级和线下服务整合改造。因此,越来越多的政府部门通过互联网提高政府行政能力,打造“互联网+政务服务”新模式,缓解急速膨胀的公共服务需求与相对紧张的线下服务能力间的矛盾,全程的线上公开也有助于阳光政府的建设^[1]。

1.2 政府信息公开条文的实施推动电子政务服务理念转型

政府信息公开是指国家行政机关和法律、法规及其规章授权的组织,在履行职责过程中,为充分利用信息资源,提高信息资源和工作透明度,将履行职责过程中制作或者获取的信息公之于众的制度^[2]。2008年5月《中华人民共和国政府信息公开条例》开始施行,我国政府信息公开力度明显提高,进一步保障了公民的知情权和监督权。2015年12月,《中华人民共和国政府信息公开条例》修改研讨会在北京召开,立法建议稿增加“主动公开政府信息”“依申请公开政府信息”等内容,明确提出通过政府公报、政府网站、新闻发布会以及报刊、广播、电视等便于公众知晓的方式公开。一系列政府信息公开条文的颁布实施,使得政府信息公开行为由被动式变为主动式;同时,“互联网+”令政府信息、政务服务更加开放透明,推动电子政务服务理念由被动小众服务向主动推送服务转型,从而促进电子政务迅速发展。

1.3 信息技术的快速进步使得电子政务服务突破时空局限

网络环境下,现代信息技术的迅猛发展给电子政务服务带来新的契机,使政务服务逐渐突破时空局限,并朝服务资源共享化、载体网络化、理念透明化、手段多样化、方式智能化等方向发展。在2016年政府工作报告中,李克强总理把“互联网+”引入政务工作,提出“互联网+政务服务”的理念,实现各政府职能部门间的数据共享,目的即让居民和企业“少跑腿、好办事、不添堵”^[3]。“互联网+政务服务”不是“互联网”与“政务服务”概念的简单相加,也不是纯粹的“政务上网”,而是对政务服务模式的深刻变革。政府可以依托云计算和大数据,完成对各部门信息数据的整合,将松散的政务服务进行整合再造,从而对待办事项有更科学准确的判断^[4]。此外,由于云计算强大的数据整合、数据挖掘能力,政府机构可以运用大数据手段整合服务资源,提升便民服务效率,优化便民服务体验,真正实现“群众办事、网络跑腿”。

1.4 移动终端的大量使用深化政务APP、“双微”的应用推广

第三方数据服务提供商TalkingData发布《2015年

移动互联网行业发展报告》显示:2015年,我国移动端用户规模达12.8亿,智能手机用户占94.2%^[5]。新华网舆情监测分析中心发布《2015年全国政务新媒体综合影响力报告》显示:2015年,我国政务微博认证账号(含新浪微博、腾讯微博两大平台)达到28.9万个,累计覆盖40亿人;报告共统计全国3.6万余个政务微信公众号,推送内容超过405万次,推送微信文章达3 000余万篇,累计阅读量超过20亿次^[6]。各级政府部门通过门户网站、政务微信、政务微博等多种交流方式,加强与民众的互动沟通,逐步提升用户体验效果和满意度;民众通过网络参政议政,同时借助政务服务APP等新媒体应用及时了解相关民生信息,并在参与过程中提出意见,不仅加强了干群关系,还提升了政府公共形象。“互联网+”战略的提出,使得政府依托移动终端开展政务服务得以在政策上扶持,扩大了移动政务应用推广范围。

2 “互联网+政务服务”开启电子政务服务发展新方向

“互联网+政务服务”的出现,给电子政务服务带来新气象,它不仅是已有政务服务的电子化、在线化,而且是政府利用互联网思维、技术和资源实现融合创新的过程,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”^[7]。“互联网+政务服务”能够促进政务服务模式转型升级,通过数据整合、资源配置优化服务主体,实现智能化政务服务范式和体系的构建。

2.1 我国电子政务数据服务发展现状

本文通过网络调研,针对33个省级行政区(我国台湾地区除外)的政务网站服务情况进行统计,调研日期为2016年5月13日,结果如表1所示。

通过调研,发现33个省级行政区基本实现网上服务大厅/政务服务网等在线服务、政务/信息公开、微信和微博的应用。其中,超过50%的省份开设省级政务APP并投入使用,约1/3的省份设置数据开放/大数据/云平台。虽然很多政府部门都设立电子政务服务平台,但在实际应用过程中依然存在一些问题。

(1) 数据开放力度相对较低。政府数据开放,是提升政务服务水平、促进社会发展的重要基础。然

表1 全国省级行政区政务服务情况一览表

省份	政务服务 门户网站名称	数据开放/大数据/云平台	在线 服务	政务/ 信息公开	政务APP	双 微
北京市	北京市政务门户网站	北京市政务数据资源网	√	√	北京服务您	√
天津市	天津政务网	-	√	√	天津城市	√
重庆市	重庆市政府网	重庆市政府大数据平台	√	√	-	√
上海市	中国上海	上海市政府数据资源服务网	√	√	中国上海	√
河北省	中国·河北	-	√	√	中国河北	√
山西省	中国·山西	-	√	√	-	√
辽宁省	辽宁省人民政府	-	√	√	辽宁省政府网站	√
吉林省	吉林省人民政府门户网站	-	√	√	-	√
黑龙江省	中国·黑龙江	-	√	√	-	√
江苏省	江苏省人民政府	-	√	√	我的南京	√
浙江省	浙江省人民政府	浙江政务服务网 数据开放专题网站	√	√	浙江政务服务	√
安徽省	中国·安徽	-	√	√	-	√
福建省	中国福建	福建省电子政务云计算平台	√	√	-	√
江西省	中国江西省人民政府	-	√	√	-	√
山东省	中国山东省政府	青岛政务网数据开放	√	√	山东政务服务	√
河南省	河南省人民政府门户网站	-	√	√	-	√
湖北省	湖北省人民政府门户网站	荆楚网云	√	√	湖北省政府门户网	√
湖南省	湖南省人民政府	-	√	√	湖南省人民政府	√
广东省	广东省人民政府	电子政务云平台	√	√	广东省人民政府移动门户	√
海南省	海南省人民政府	政务云计算中心	√	√	海南省政府网	√
四川省	四川省人民政府	四川省政务云平台	√	√	四川省人民政府	√
贵州省	中国贵州	云上贵州	√	√	中国贵州	√
云南省	云南省人民政府	-	√	√	云南省人民政府	√
陕西省	陕西省人民政府门户网站	-	√	√	-	√
甘肃省	中国·甘肃	-	√	√	中国甘肃	√
青海省	中国·青海省人民政府	-	√	√	移动政府平台	√
内蒙古自治区	内蒙古自治区政府门户网站	云计算应用网络平台	√	√	内蒙古自治区人民政府	√
广西壮族自治区	广西壮族自治区人民政府门户网站	-	√	√	广西网上政务服务中心	√
西藏自治区	西藏自治区人民政府网	-	√	√	-	√
宁夏回族自治区	中国·宁夏	-	√	√	-	√
新疆维吾尔自治区	新疆维吾尔自治区人民政府	-	√	√	新疆维吾尔自治区人民政府	√
香港特别行政区	GovHK 香港政府一站通	-	√	√	-	√
澳门特别行政区	澳门特别行政区政府入口网站	-	√	√	我的政府服务	√

注：“√”表示包含该项服务。

而,由于政府开放数据缺乏统一的标准,对于涉及知识产权、保密安全、个人隐私等敏感问题的数据,其开放范围、内容界限不明确,往往制约政府的行动^[8]。此外,数据开放力度存在地区差异,北京市、上海市等一线城市的政府数据公共平台信息分类涵盖社会、经济、文化、教育、交通等多个领域,相比之下,西部地区政府在数据开放方面做得明显不足,部分省份甚至没有开通政府数据服务网。

(2) 政务服务效率有待提高。政务服务效率,是衡量政府服务水平、服务能力高低的重要指标之一。然而,政府在开展政务服务过程中,存在服务程序烦琐、服务水平滞后、服务效率不高等问题。例如,部分地方政府网站留言板上,公众提出的问题没有得到及时解答,论坛、联系我们等栏目互动性不高,导致该功能形同虚设。因此,需要通过平台整合,充分发挥已设置栏目的功能和效果,提高政务办事效率。

(3) 权力公开机制略显不足。权力公开机制的运行将政府责任、权力置于阳光下,力求通过简政放权,持续推进“清权”“晒权”,用政府权力的“减法”换取市场活力的“加法”^[9]。目前,广东省、湖北省、浙江省、安徽省等相继推行省级行政权力清单制度,依法公开权力运行流程,逐步实现“行政权力进清单、清单之外无权力”。但是,在权力清单制度施行过程中,如何把握政府与市场的关系,如何调控社会监督机制,这是今后需要关注的问题。

(4) 移动政务应用程度不高。移动政务可以有效拓宽政务服务范围,扩大政务应用服务群体。各地方政府政务移动APP的开通与应用,广泛涉及交通、旅游、医疗、教育、气象等多个领域,并逐步实现自助缴费功能,为公众生活带来诸多便利。然而,由于管理不善、使用不便等原因,仍然存在大量的“僵尸网站”“睡眠终端”,由于不能满足公众需求而被束之高阁,造成资源、空间浪费,亟需处理。

2.2 “互联网+”催生政务服务新模式

为解决上述问题,“互联网+政务服务”模式应运而生。“互联网+”以服务理念透明化、方式便捷化、途径多样化、领域开放化、资源共享化、手段智能化等优势,在政务服务领域占得一席之地。“互联网+政务服务”的核心是改革,以“互联网+”的思维转变观念、创新方法,充分利用互联网的泛在性、开放性和先进性,

实现提供便捷服务和优质服务^[10]。“互联网+”与“政务服务”有机结合,有利于打造开放、便民、廉洁、智慧的服务型政府,主要表现在四个方面。

2.2.1 “互联网+”促进数据开放,打造开放服务型政府

“互联网+政务服务”落地关键在于政府数据开放共享^[11]。“十三五”规划纲要明确指出,加快政府数据开放共享,全面推进重点领域大数据高效采集、有效整合,深化政府数据和社会数据关联分析、融合利用。然而,如何快速实现政府数据开放共享,以及如何充分挖掘开放数据的价值,为政务工作和社会公众服务,成为业界亟需解决的重要课题。

本文认为,实现“互联网+”战略下政府数据开放共享需要从“四方战略”着手。第一,“政务云端”战略。政府数据业务、行政事务较为分散,且政府各行业、各部门间存在政务隔阂,阻碍政府服务能力和开放力度的提升。在“互联网+”战略引领下,政府可以通过云计算、大数据分析,实现政府业务云端存储和云端作业,为数据整合提供技术支撑。第二,“数据整合”战略。政府数据包括政府内部数据、跨部门数据以及网络数据等,以云端政务为基础,对政府各部门数据进行整合,运用关联规则、聚类分析、数据挖掘等技术,强化政府服务体系,优化政务流程再造,为资源共享提供物质基础。第三,“资源共享”战略。通过规范的业务流程和系统的政务数据,构建资源共享中心或数据开放平台,加快推进政府内部以及跨部门资源的共建、共享、共用;制定政府资源共享、数据开放目录,打破信息孤岛和数字鸿沟的瓶颈,缩小区域信息差距,实现政府数据资源依法向公众开放。第四,“政务终端”战略。创新政务服务方式,变实体政务服务为掌上移动政务服务。借助广泛的移动终端用户群体和先进的信息技术优势,加大政务APP的开发和应用推广力度,真正实现政务服务模式转型。

作为国内首个政府数据服务网,上海市政府数据资源服务网将在政府数据资源开放中承担数据资源开放统一入口的角色。目前,上海市政府数据资源服务网已经具备数据查询、浏览、下载等功能,可以基本满足政府数据资源开放工作的需求^[12]。其他各省市可以在借鉴已有数据开放平台建设经验的基础上,结合地方优势和特色资源,打造本地系统化的开放政务数

据目录和机制。

2.2.2 “互联网+”搭建高效政务, 打造便民服务型政府

“互联网+政务服务”的实施有效地提高政务办理效率。网上服务大厅/政务服务网等在线服务功能的开通, 克服传统实体服务大厅服务效率低下、服务水平落后、服务资源匮乏等弱点, 以网络化的服务载体、多样化的服务方式、简明的服务流程、便捷的服务手段等优势在政务服务领域独树一帜, 有效地协调公民日益膨胀的服务需求与相对滞后的政府线下服务能力间的矛盾, 有利于打造便民服务型政府。

以北京市为例, 市政府积极推进以“互联网+政务服务”为主要载体的数字化智慧服务平台, 实现实体政务服务大厅与网络虚拟政务服务大厅“线上”“线下”相结合。网上政务服务大厅提供自助法人服务、个人服务、换委办局找服务、热点推荐办事、进度查询五项一级政务服务目录。对于法人服务来讲, 服务大厅涉及设立登记、变更登记、经营许可等功能; 对于个人服务来讲, 服务大厅涉及教育服务、劳动就业、社会保障等功能; 对于办事进度查询来讲, 查询者通过输入办理编号、手机号、验证码便可查询, 同时也可通过微信公众号“首都之窗”进行查询。网上政务服务大厅的开通, 逐步使政务服务向网络化、便捷化、高效化方向转变, 打造口袋中、指尖上的便民服务型政府, 降低政务办事成本, 提高政务办事效率, 真正实现政府为民办事、为民服务。

2.2.3 “互联网+”实现权力公开, 打造廉洁服务型政府

“互联网+政务服务”对权责清单、简政放权等形成监督机制。建立健全权责清单, 推进行政权力透明公开运行机制, 明确各部门、各单位应履行的职责, 给政府、市场、社会的权力划定边界, 深化行政审批制度改革, 依法公开政务运作流程, 增强简政放权的针对性、协同性。行政权力透明公开运行机制, 能够有效提高政府行政效能, 推进反腐倡廉工作, 打造廉洁服务型的阳光政府。

以湖北省为例, 其省级权责清单分别按类别和部门进行职权事项查询, 从类别角度来讲, 主要包括行政

许可、行政处罚、行政强制等10类; 从部门角度来讲, 共包括28个省级部门和2个中央垂直部门。深入推进简政放权、放管结合, 加大实施权力公开, 加快政府职能和服务模式转变, 优化服务理念和服务方式, 提高行政监管和行政效能, 激发市场活力和社会创造力。权力公开是一场需要长期坚持探索的革命, 需要政府、市场、社会的多方参与及相互监督, 应积极稳妥推进, 争取实现更大的突破和进展。

切实推进和落实“互联网+政务服务”, 核心任务是按照“互联网+”的思维方式, 通过简政放权加快政府职能转变, 充分利用信息技术, 着力创新政府服务模式, 提升政务服务水平和群众满意度^[10]。同时, 需要构建政府统一的“三张清单一张网”, 即权力清单、责任清单以及统一的社会管理公共服务网, 逐步推进“互联网+政务服务”进程, 实现权力公开^[13]。

2.2.4 “互联网+”推动移动政务, 打造智慧服务型政府

“互联网+政务服务”推动政务服务手段更加网络化、智能化。移动电子政务 (Mobile Government) 是指政府部门利用移动通信技术, 通过移动通信网和互联网的整合应用, 实现政府管理及其政府服务的电子化和移动化^[14]。随着计算机技术、网络技术的广泛应用, 移动电子政务经历短信、移动电子政务系统、智能移动终端等发展阶段, 为公众提供政府信息查询、上访等服务。据联合国经济和社会事务部发布的《2014年联合国电子政务调查报告》显示: 已有接近50个国家使用APP和移动网站开展救灾、减贫、公共服务、环境保护等工作^[15]。此外, 腾讯研究院2015年发布的《“互联网+”微信政务民生白皮书》显示: 公安微信、医院微信、交通微信、公积金微信等越来越多的政务微信顺势而生, 用微信“了解国家最新动向”“查询天气公交”“看病预约挂号”“处理交通事故理赔”等已成为常态融入人们的日常生活^[15]。

为牢固树立创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念, 推动政府职能从研发管理、行政管理向创新服务、智能服务转变, 需要在移动互联网、云计算、大数据、政务微博、政务微信、政务APP等作为推广“互联网+政务服务”的技术支撑和应用平台基础上, 以公众需求为中心, 探索政务服务O2O模式, 构建基于云的移动电子政务共享系统, 实现跨部门、跨区域的信息共享

与资源整合,逐步实现移动身份认证、移动支付、移动医疗、移动教育、移动定位等服务^[4],并吸引更多的社会公众共同参与到移动电子政务应用项目的推广和宣传活动中来。

3 “互联网+政务服务”纵深发展策略

虽然政务服务已在互联网的广泛应用下大放异彩,但要推进“互联网+”在政务服务领域持续纵深发展,仍需从策略方面全方位、立体化着手。因此,为推进政务服务模式优化升级,本文从互联网思维、互联网技术、互联网平台三个层面,政府、公民、企业三个立场以及“互联网+”协同模式、联动模式、互动模式三个方面构建“互联网+政务服务”纵深发展策略图,如图1所示。

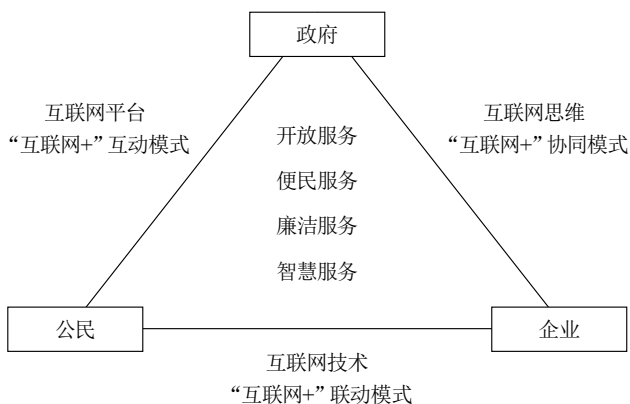


图1 “互联网+政务服务”纵深发展策略图

3.1 强化互联网思维,开展电子政务主动推送服务

思维层面,要摆脱传统电子政务以行政管理、业务管理为主导的模式,树立互联网思维、客户化思维、创新性思维,以解决政务服务工作中遇到的难题。国家发改委等部门出台的《推进“互联网+政务服务”开展信息惠民试点实施方案》提到,打破信息孤岛,变“群众跑腿”为“信息跑路”,变“群众来回跑”为“部门协同办”,变“被动服务”为“主动服务”^[16],构建政府与企业间的“互联网+”协同模式,秉承用户至上理念,以用户体验为核心的互联网思维,是当下政务服务创新亟需借鉴的经验^[4]。此外,运用时代思维变革政府服务理念和服务手段,优化面向公民和企业服务的办事流程

和服务体系,提供高效便捷、公开透明的主动推送式政务服务和公共服务。

3.2 利用互联网技术,构建电子政务统一服务平台

技术层面,综合运用物联网、云计算、大数据等核心信息技术,据此重构政务服务传统思维模式、组织架构和运行方式,构建企业与公民间的“互联网+”联动模式,助力政务服务平台建设。例如,安徽省政府政务双微综合服务平台——“安徽省人民政府发布”正式上线运行,借力“互联网+”,优化政务服务,推动简政放权^[17];江苏省推进“互联网+政务服务”,积极打造网上办事大厅和实体大厅“线上线下、虚实一体”的政务服务平台,同时建成省级“12345”政务服务热线^[18]。可以在已有政府门户网站、政务双微建设经验的基础上,构建基于用户需求的电子政务统一服务平台,实现开放式政务服务。

3.3 借助互联网平台,打造一站式、多元化在线服务

平台层面,基于成熟的互联网技术应用和互联网平台基础,创新政务服务模式、服务形态、服务体系,打破政府保守的体制格局,通过新媒体应用增强政府与公众间的交流互动,构建“互联网+”互动模式,及时传达政务公开信息并对政府工作进行有效监督。例如,公安部积极构建面向公众的互联网交通安全综合服务平台,通过网页、手机APP、短信、语音电话等多种方式提供10类130余项在线服务。该平台已在陕西省、福建省、广东省的部分地市试点,将于2016年年底完成全国推广应用^[19]。行政机构在落实政务服务平台的过程中,要勇于打破部门间的信息孤岛与隔阂,打造线上、线下多元化服务。

鉴于此,在推进“互联网+政务服务”新模式的过程中,要充分利用我国电子政务30多年的发展基础,先在试点城市推进“互联网+”在政务服务中的广泛应用,通过借鉴试点城市成熟的建设经验,缩小地域建设差距,形成试点城市对周围各大城市的辐射带动作用。此外,在开展“互联网+政务服务”项目建设的同时,要顺应时代发展和思维转变的要求,因地制宜,设定合理的政策制度和发展方案,确保项目建设有序进行。

参考文献

- [1] 人民网.人民日报中央厨房详解2016《政府工作报告》十大新词汇[EB/OL].(2016-03-05)[2016-05-13].<http://lianghui.people.com.cn/2016npc/n1/2016/0305/c402194-28174141.html>.
- [2] 陈景睿.论制定政府信息公开法的必要性[J].山西高等学校社会科学学报,2008,20(5):88.
- [3] 中国政府网.李克强作政府工作报告(文字实录)[EB/OL].(2016-03-05)[2016-05-08].http://www.gov.cn/guowuyuan/2016-03/05/content_5049372.htm.
- [4] 宋鹏伟.“互联网+政务服务”有赖顶层设计给力[N/OL].中国建设报,2016-03-16(7)[2016-07-04].http://www.chinajsb.cn/bz/content/2016-03/16/content_185084.htm.
- [5] TalkingData.行业饱和下精品应用突围跨界+互联网转型在即——《2015年移动互联网行业发展报告》[EB/OL].(2016-01)[2016-02-25].<http://www.talkingdata.com/index/files/2016-01/1454056329890.pdf>.
- [6] 新华网.新华网发布《2015年全国政务新媒体综合影响力报告》[EB/OL].(2016-01-18)[2016-05-06].http://news.xinhuanet.com/yuqing/2016-01/18/c_128638812.htm.
- [7] “互联网+政务服务”:政府自我革新的中国路径[EB/OL].(2016-04-04)[2016-05-08].http://www.gov.cn/xinwen/2016-04/04/content_5061036.htm.
- [8] 张伟.孙丕恕:提升服务水平 加快政府数据开放[N/OL].中国高新技术产业导报,2015-03-16(A5)[2016-05-08].http://paper.chinahightech.com/html/2015-03/16/content_13105.htm#.
- [9] 易兰丽.互联网+政务服务:让政务更智慧[J].互联网经济,2016(4):56-59.
- [10] 宁家骏.推进“互联网+政务服务”深化信息惠民试点建设[J].电子政务,2016(5):83-88.
- [11] 徐恒.“互联网+政务服务”,大数据如何发力[N/OL].中国电子报,2016-03-25(1)[2016-05-08].<http://www.dooland.com/magazine/online.php?pid=MTUwMTg3>.
- [12] 东方网.上海率先实行政府数据资源向社会开放[EB/OL].(2014-05-14)[2016-05-13].<http://shzw.eastday.com/shzw/G/20140514/ulai129215.html>.
- [13] 汪玉凯.“互联网+政务”:政府治理的历史性变革[J].国家治理,2015(27):11-17.
- [14] 姚国章.移动电子政务发展与展望[J].电子政务,2010(12):11-21.
- [15] 腾讯研究院.“互联网+”微信政务民生白皮书[EB/OL].(2016-05-06).https://o2o.gtimg.com/city/wx_internet_plus_final.pdf.
- [16] “一号一窗一网”变“群众跑腿”为“信息跑路”——专家解读“互联网+政务服务”[EB/OL].(2016-04-29)[2016-05-08].http://www.gov.cn/xinwen/2016-04/29/content_5069214.htm.
- [17] 中安在线.“安徽省人民政府发布”正式上线[EB/OL].(2015-12-31)[2016-05-04].<http://ah.anhuinews.com/system/2015/12/31/007157420.shtml>.
- [18] 江苏打造“互联网+政务服务”建“12345”热线[J].计算机与网络,2016(5):7.
- [19] 新华网.公安部:互联网交通安全综合服务管理平台将于2016年底完成全国推广[EB/OL].(2015-07-23)[2016-05-04].http://www.zj.xinhuanet.com/2015-07/23/c_1116018441.htm.

作者简介

贾聪聪,女,1991年生,硕士研究生,研究方向:电子政务、数字档案与现代技术,E-mail:1609466606@qq.com。

"Internet + Government Services": Research on a New Model of E-government Service in China

JIA CongCong

(School of Information Management, Wuhan University, Wuhan 430072, China)

Abstract: At present, "Internet+" is accelerating the cross-border integration of traditional industries, bringing new changes to the e-government services and promoting the upgrading of government service model. On the basis of promoting the transformation of e-government service model, this paper discusses the new direction of the development of e-government services from four aspects of open data, high efficiency government, public power and mobile government. It supports e-government services in-depth development strategy from the three perspectives of Internet thinking, Internet technology and Internet platform, in order to build open, convenient, clean, intelligent service-oriented government.

Keywords: Internet+; Government Service; Electronic Government; Service Model

(收稿日期: 2016-06-23)