

福州市基层治理数字化转型与优化路径研究

林诺诚^a, 安宁^a, 鲁倩^b

(云南民族大学 a. 政治与公共管理学院(人民武装学院); b. 教育学院, 云南 昆明, 650504)

【摘要】基层治理数字化转型是实现“数字中国”的重要内容,对形成共治共建共享的现代化治理格局具有重要意义。福州市作为较早推动数字化转型的地区,在取得一定成效的同时,也面临区域差异大、智能化水平有待提升、“信息孤岛”现象、数据伦理与隐私保护存在风险、老年群体使用障碍等挑战。应对的举措主要包括,加快顶层设计,落实数字化转型;优化资源配置,消除区域差异;坚持以基层需求为导向重构治理机制;加强管理机制建设,实现共治共建共享;进一步依托数字技术,加快智能化与基层治理的深度融合。

【关键词】基层治理;数字化转型;数字政府

【中图分类号】 C916 **【文献标识码】** A **【文章编号】** 2096-3300(2021)06-0075-08

随着数字化技术的不断创新与运用,社会整体结构与运作方式发生改变,传统的政府运作与治理方式难以跟上时代的步伐,社会治理模式需要转变。近年来,国务院相继出台了《国家信息化发展战略纲要》《国务院关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》《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》等一系列指导性政策。党的十九届四中全会指出:“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。推进数字政府建设,加强数据有序共享,依法保护个人信息。”^[1]党的十九届五中全会明确提出:“加强数字社会、数字政府建设,提升公共服务、社会治理等数字化智能化水平。”^[2]加快数字社会建设步伐、提高数字政府建设水平已被写进“十四五”规划和2035年远景目标纲要。政府出台的政策以及决议等

为我国基层治理数字化发展指明方向并提出要求,意味着从国家层面将数字中国纳入国家战略布局中,将政府数字化转型作为国家未来发展的重要任务。

近些年,较多学者对基层社会治理进行研究,李建宁^[3]提出随着数字技术对基层社会治理体系产生革命性催化,数字化转型具有战略必然性和技术可行性;邓念国^[4]认为基层数字治理之所以能够提升治理绩效和水平,主要源于其有效的运行机制,主要包括功能替代机制、资源融合机制以及多元互动机制。若基层治理实现数字化转型,则正如任志祥^[5]所说,基层治理与大数据相融合能够促进国家社会治理体系加快实现现代化,提升国家在社会治理方面的能力,为国泰民安提供保障,具有重要意义。目前学界大部分研究均在于数字技术在治理中的应用、数字政府建设、信息技术赋能等方面,尽管研究内容较为丰富,但是现有文献对基层治理数

收稿日期: 2021-11-02

作者简介: 林诺诚(1997-),男,福建福州人,硕士研究生,研究方向:社会保障与社会治理;

安宁(1998-),男,河南南阳人,硕士研究生,研究方向:社会保障与社会治理;

鲁倩(1996-),女,甘肃天水人,硕士研究生,研究方向:教育技术。

数字化转型研究较少,且缺乏结合具体案例进行分析。基层政府数字化转型意味着社会的治理方式发生质的转变,从“管理”到“治理”再到“善治”,这都是社会治理方式发生转变所带来的现代化治理体系的重构。本文以福建省福州市为研究对象,对该市数字化转型现状及所面临的挑战进行深入分析,并提出相应的对策建议,具有一定的实践性与可操作性。

一、数字政府的相关内涵及综述

(一) 数字政府的内涵

数字政府的概念最早起源于1998年美国前副总统戈尔提出的“数字地球”^[6],后随着数字技术的不断普及以及新治理理论的发展而兴起。国内各界对数字政府的概念有不同的理解。《广东省“数字政府建设”总体规划(2018-2020年)》中指出:“数字政府是对传统政务信息化模式的改革,包括对政务信息化管理架构、业务架构、技术架构的重塑。”^[7]浙江省则在《深化“最多跑一次”改革推进政府数字化转型工作总体方案》中提出“政府数字化转型是政府主动适应数字化时代背景,对施政理念、方式、流程、手段、工具等进行全局性、系统性、根本性重塑,通过数据共享促进业务协同,提升政府治理体系和治理能力现代化的过程。”^[8]各地政府对于数字政府的理念存在偏差,而学界也有不一样的发声。黄璜^[9]在电子政务的基础上提出数字政府在核心目标上立足于推进治理现代化,在顶层设计上依循数据范式,在政策上将“对数据的治理”纳入议题范围,在业务架构上趋向平台化模式,在技术基础上向智能化升级;何圣东^[10]等则从政府存在状态和运行方式的角度,将数字政府定义为以各种数字技术为支撑,通过将政务活动数字化并存储于云端,形成一种用数字方法开展政府事务的新政府运行机制;翟云^[11]等提出数字政府是通过建立多个政府机构间无障碍的协作机制,借助信息技术来实现数据间的应用共享,从而破除政府内外部之间的行政壁垒,促进政府治理能力走向整合化、透明化、现代化。数字政府是政府数字化转型后的一种新型政府形态,而何为数字化转型,学术界也还未有统一的定论。张成福^[12]认为数字化转型在于

运用数字技术改变政府的结构、功能、工作流程、服务方式等,再造政府履行职能和治理模式;郑跃平^[13]从技术视角将数字化转型界定为政府部门借助数字技术推动自身转型,这种转型的关键在于运用多重数字技术建构数字技术生态系统,促进政府组织内部数字化运行与发展,从而推动整个经济、社会和政治结构发生转型。

综上,本文认为数字政府是政府利用大数据、人工智能、互联网等数字技术,改善公共服务质量、提升社会治理能力、破除政府行政壁垒、加强人民幸福感的新型政府运作模式。而数字化转型是政府充分利用数字技术,重塑政府运行结构、职责功能、服务供给、工作流程等,对政府治理模式进行创新,从而推动政府、社会结构发生转变。

(二) 发展历程

纵观人类历史长河,出现了四次重大的社会改革。第一次工业革命是蒸汽机的发明与使用,第二次工业革命是电力的出现,第三次工业革命的助推器是电子信息技术,而如今正在发生的则被称为第四次工业革命——数字革命,人工智能、大数据、区块链、5G等具有划时代意义的发明使得数字技术得到了质的提升,成为一种推动社会变革的力量。本研究在总结诸多学者观点后,发现中国利用数字技术来对政府进行数字化转型可以分为三个阶段:

第一阶段是在改革开放后至2006年,中国开始对外开放,接受到许多新兴的信息化技术,并于1993年启动“三金工程”,对涉及国家经济命脉的领域启用国家信息系统。

第二阶段是2006年至2017年,2006年国家发布了《国家电子政务总体框架》,为以后十年政府数字化发展确定了框架。许多著名的电子政务工程,如国家两网、一站、四库、十二金工程等便起始于这个阶段。从2009年开始,政府开始运营微博、微信等大众化信息平台,将政务信息以及服务搬到第三方平台中。2012年十八大以后,国家先后发布了众多电子政务规划的相关文件,“智慧城市”“政府大数据”等相关理念和实践开始在全国开花。2015年中央提出“放管服”+“互联网+”理念,并在《“十三五”国家政务信息化工程建设规划》提出

“基本形成满足国家治理体系与治理能力现代化要求的政务信息化体系,构建形成大平台共享、大数据慧治、大系统共治的顶层架构”^[14]。

第三阶段是2018年至今,习近平总书记在描述大数据国家战略时,指出要“加快建设数字中国”,同时要“运用大数据提升国家治理现代化水平”。数字政府作为数字中国的重要内容开始在全国各地蓬勃发展,各地政府充分利用数字化契机,将数字技术融入社会治理中,实现治理能力现代化。

二、政府数字化转型助力福州市构建基层社会治理新格局

福州市作为福建的省会城市,政府对于城市社会治理具有创新性的理念。2014年习近平总书记在视察福州市军门社区时提出,“要多想想如何让群众生活和办事更方便一些,如何让群众表达诉求的渠道更畅通一些,如何让群众感觉更平安、更幸福一些,真正使千家万户切身感受到党和政府的温暖”^[15]。近年来,福州市政府依托数字技术,从政府建设、社会治理模式、公众参与平台等方面入手,通过提升治理服务能力,构建共建共治共享社会治理新格局。

(一) 改变政府治理方式,适应治理新要求

1. 创新政务体系,提高政府效能

福州市是福建省最早进行数字化转型的城市,近年来积极创新政务服务体系,主要依托“一云、一网、多平台”政务基础支撑体系,围绕12345便民(惠企)服务平台、e福州APP以及行政市民服务中心三大政务处理方式,形成线上线下的政务入口,实现一体化网上政务服务与下沉式政务服务。通过创新“12345+”服务模式,为市民和企业提供群众投诉、政策咨询、便民生活等多元化综合性服务,基本做到问题及时发现、任务准确派遣、问题及时处理、结果及时反馈。其中,“e福州”包含公共服务、便民服务、互助服务等内容,并探索多元化服务模式,已接入家政服务、健康商业保险等多样化的社会服务,让市民享受到数字化生活带来的便利。

福州市政府利用数字平台加强“放管服”改革,率先在全省实行“智能+政务服务”、“秒批秒

办”、可信身份建设等体系。依托“互联网+”可信身份认证平台(CTID平台),构建基于“网证”的网络可信身份认证体系和应用生态,保障个人隐私数据安全,并基于5大维度、243个评分指标项,打造“茉莉分”个人信用评价体系,广泛应用在旅游、医疗、教育、金融、文化娱乐、公共交通、行政服务等7大场景领域^[16]。而可信身份能够对接省统一身份认证平台中,通过智能审批系统,推动申请人相关信息共享,并利用多种智能技术方式实现“秒批”服务,真正实现群众事务线上“一网通办”。

福州线下服务也可通过数字化终端来进行操作,截止目前在线下投放200多台“e福州”自助服务终端,实现104个便民服务事项可就近办理,并在100余个社区或村构建政务服务事项受理服务平台,打造便民服务圈,实现市民基层服务“最多跑一趟”^[17]。福州市政府数字化治理政务简化了原本繁琐复杂的手续流程,通过共享的信息平台,有效获取人们真实信息,了解服务需求,减少人工纰漏、虚假填报等,实现速批速决,不仅节省了人们的时间精力,也大大提升了政府的办事效率。

2. 革新基层治理体系,实现治理方式多样化

数字技术在政府建设方面拥有良好建树后,政府将其应用至基层社会治理中,在完成顶层设计的基础上进行经济基础建设,使得数字化转型真正为人民服务。福州“城市大脑”建设已建成政务大数据、可信数字身份认证等政务云平台,逐步构建起从“城市大脑”到“基层细胞”的智能化治理体系。

在社区治理方面,福州市运用大数据等技术,推进智慧社区建设。众多社区的居民住宅都实现了智慧升级,使用智能门禁刷脸进入;共享智能探头监控信息,居民可一同参与社区安全监控;智能灯杆、智能井盖、智能烟感等智能化产品应用于社区治理中,为社区的消防检测、社区治安、环境治理等创造良好条件。社区养老服务以及社区医疗保障服务也采用了智慧化的方式,福州各区社区养老服务中心均设立了“长者食堂+学堂”的新型养老服务模式,老年人不仅可以在食堂享用优惠的正餐,

还能通过云端在线学习文化、烹饪、舞蹈、声乐等课程。鼓楼区创建互联网社区卫生服务中心,该模式引进了国内先进的人工智能辅助诊断系统、合理用药系统,降低了基层医生误诊率,实现了远程门诊和分级诊疗,实现了家庭监测数据上传、线上续方、实时监测、分级预警干预、线上随访等特色功能,这类的智慧化服务应用与基层治理中,使得社区生活更加智能化、便捷化。

在食品安全治理方面,福州市创新社会共治举措,在 e 福州 APP 上增设“网络餐饮治理”公众举报入口,社会群体可通过该入口对餐饮机构进行监督。同时开启“雪亮工程”,将后厨视频直接连接至数字中心电子监控平台,对餐饮机构的食品加工与后厨的环境进行直播,实时监控,查处违纪违法行为。

在生态治理方面,启用“生态云”平台来守护绿水青山。该平台是一种高度整合与高度共享的信息资源平台,整合汇聚了生态环境部门及相关单位的业务数据,初步构建环境监测、环境监管、公众服务三大信息化支撑体系。随着数据基础的不断夯实,生态云平台逐渐由单纯的数据看板向环境综合业务管理系统转变。执法监管信息共享、应急预案分析等功能的全链条监管已形成,能够实现精准治理、精准监控^[18]。

在基层数字治理机制方面,福州市各个城区采用不同的机制,最具代表性的鼓楼区针对基层治理中经常出现的权责不清、条块分割等问题,借用“互联网+”与大数据的技术,依托“鼓楼智脑”数字平台,建立“一线呼叫、一线报到、一线处置”社会治理新机制。该机制形成事项收集、街镇呼叫、部门响应、公众评价、监督考核等问题处置完整闭环,为深入推进服务群众、服务社会工作、加强基层治理能力提供了有力抓手。群众通过关注“鼓楼社区幸福通”微信公众号,对任何需要诉求的基层问题,都可以通过“随手拍”“立即传”等形式提交,相关部门会第一时间确定职责,展开处理。截止 2021 年 3 月,鼓楼区全面梳理归纳各部门应当承接事项 499 项,平台直接推动解决难点热点问题 1.5 万个,乡镇(街道)、社区(村居)呼叫市直、

县(区)直部门 5 000 多次,100% 得到响应,这意味着“一线处置”治理机制大大提升了基层治理的效率。

(二) 基层治理主体多元化,创建现代化治理格局

福州市依托数字技术将政府基层治理逐渐智慧化,通过多种渠道将政府与社会组织、个人、企业联系起来,充分发挥社会力量在基层治理中的作用,数字化基层治理主体逐渐开始多元化,从政府到社会组织再到公民个人,有效树立“政府主导,多元主体共同参与”的新治理格局,转变人们的思想观念,促使社会力量更加积极通过数字平台来共同解决基层问题,提升基层社会治理效能,实现全面深化改革的目标,建立共建共治共享的现代化治理格局。

1. 创新参与方式,实现参与渠道多样化

福州市基于“一云、一网、多平台”政务基础支撑体系,开展数字化基层治理参与方式建设,逐步开发多款政府服务 APP,开通微信公众号与微博政务号,建立 12345 便民服务网站与信息共享平台,安装各式各样的智慧硬件,共享基层社会治理信息,从横向上开拓社会力量参与治理的渠道,实现参与方式多元化,促使社会力量能够在多样化的平台反馈诉求,督促政府行动,了解基层服务信息,更好参与到基层治理中。

2. 基层问题多反馈,治理效率多改进

社会力量通过多样化的数字平台参与到福州市的日常基层治理中,及时发现基层社会存在的基础设施损坏、政务服务不到位、社区治安等相关问题,通过数字平台将其反馈到政府,及时为政府提供问题隐患的线索,督促相关部门在短期内解决问题。且智慧化的共享信息平台可为社会力量提供共治的渠道,如社区监控上传数字中心,社区所有人员能够在平台中查看监控情况,减少治安隐患。

3. 提升社会参与积极性,实现治理效能大飞跃

政府数字化转型促使基层社会治理内容更加丰富,参与主体多元化,社会力量的参与积极性得到极大提升。政府也会通过 e 福州 APP 对参与基层治理服务的群体进行奖励,达到一定的积分可以在

APP中兑换相应物资。这样的正向激励激发了社会力量参与平安创建,提升了群体对于基层网格化服务管理的认可度与参与度。并通过考核评价、监督反馈等处置机制避免政府各部门推脱不决、效力不彰,及时对社会力量在数字平台所反馈的问题进行答复,增强他们参与基层治理的积极性与满足感。从成本效益角度分析,社会力量仅仅用小成本便获得了大收益,能够吸引更多广泛的群体加入基层治理中,提升政府治理的效率与效果,实现共治共建共享的现代化治理体系。

三、福州市政府基层治理数字化转型的挑战

目前,福州市传统基层治理模式的改革正深入推进,充分利用数字红利将数字技术与治理相结合,创新数字化治理模式,提升基层治理效能。与此同时,也面临着一些亟待解决的问题。

(一) 区域之间数字化转型进程差异较大

尽管福州市已经建立市级统筹的数字化治理平台,但是由于各个区或县政府治理水平、积极性以及资金等多方面的因素,导致区域差异化明显,不仅是市区与农村,甚至市区各辖区之间都存在不平衡现象。如鼓楼区政府数字化基层治理是全省的治理先进典范,首创“一线处置”基层治理机制,在全国进行推广,然而连江县、闽清县等县城的基层治理水平与能力仍处于较低水平,基本靠福州市政府统一规划、统一建设才完成基层数字化转型,缺乏治理的创新性,同时普遍受到人才、资金方面的限制,数字化转型工作与基层治理很难融合,公众与政府之间沟通也不顺畅,这都使得福州市城乡各地域基层治理之间数字化转型困难。

(二) 智能化水平有待提升

人工智能作为数字技术的一部分,承担着社会智能化转型的重要职责,将人工智能技术有效镶嵌到政府基层治理中是政府智能化转型的主要手段。政府智能化建设是驱使政府公共服务质量提升与流程创新的助推器,将人工智能融入政府管理与决策中,能够有效重塑基层治理体系,推动基层治理更加科学化、精细化。尽管福州市政府在线下安装多种智能化的设备,如智能监控、智能停车位、智能药房等,但依旧处于初始水准,智能化建设水平偏

低,基层群体享受智能福利的成果较少。目前人工智能发展不够成熟且较多集中在商业领域,对于如何应用至复杂多样的政府治理体系中尚未有明确的方向,没能发挥其在复杂情景的使用,无法支撑基层治理服务的创新与发展。

(三) “信息孤岛”现象仍然存在

传统的治理模式存在条块分割的特点,易造成政府各部门、各基层治理单位之间的“信息孤岛”现象。“信息孤岛”表现为政府内部信息不对称、数据共享性差、线上线下缺乏融合等。福州市政府针对这样的现象也做了较多努力,如鼓楼区的“一线处置”治理机制很好解决了各部门条块分割、推诿扯皮的情况,但这样的机制因为福州各地区资金、人才、基层群体、政府积极性等多种因素的影响,导致城乡之间、地域之间存在极大的治理差异,难以有效推广。且公安、国税、海关等相关部门都有各自的政务系统,与福州数字服务平台有较大的区别,各部门数字化独立建设、分散管理,导致数据重复采集、无法及时共享、难以融合归统,基层政府对于数据的掌握程度低于其他部门,很难高效支持基层治理的快速协同。

(四) 数据伦理与隐私保护存在风险

公民的信息隐私是政府数字化转型最主要的难点。公民对于信息保护的要求越来越高,隐私泄露的问题也是他们关注政府数字化转型的焦点。保护隐私作为数据伦理的一种表现,催促政府正视隐私数据保护的情况,对政府数字化转型形成强大的约束力。虽然大数据是属于私人的产物,但公民对于政府如何获取信息、使用目的等都是未知的,私人数据资料始终存在因为疏漏或是其他用途的使用导致信息泄露、误用以及滥用等风险。如在疫情期间,福州市为了排查从疫情高发区回乡的人员,进行社区(村居)调查,但因为种种原因,导致被调查者的私密信息遭到泄露,在网络上疯传,造成不良的社会影响。同时部分企业通过政府大数据平台私自采集个人信息用以获利,对公众造成困扰。此类情况不胜枚举,如何透明有效地收集信息,并且保护好私人数据,已经成为政府需要处理的关键问题,这会极大影响公众对于政府治理数字化转型的认

可度。

(五) 老年群体对数字化转型适应较慢

基层治理数字化使得人们的生活变得更加便利,但对于老年群体而言,智能化设施反而成为他们处理事务的绊脚石。如此前在疫情期间,福州市民服务中心办理事务需要在手机上出示健康码,通过大数据证明自己的健康情况方可进入,这对于很多不会使用智能手机的老年人来说是一种阻碍。众多老年人对于电子设备的使用仅停留在最基本的功能,对数字平台的智能化服务一无所知,这无疑增加了他们办事的精力与时间,严重影响其办事效率。

四、福州市未来基层治理数字化转型的优化路径

(一) 加快顶层设计,落实数字化转型

在顶层设计方面,福州市政府需要在国家相关指示以及政策的范围内进行制度或是政策再设计,为本土基层治理数字化转型创造良机。一方面,要结合福州各基层的实际需求,明确数字化转型的指导方针与战略方向,制定清晰的转型规划,对资源投入和管理机制的优化提供指引;另一方面,加快形成保障性法律法规,保障数字化转型过程中出现的隐私泄露等问题。政府能够通过数据采集获取信息,若管理不当则会造成群众的隐私泄露。出台相关的规章制度,从根本上保障民众的个人信息安全,是福州市政府所要关注的主要问题之一。福州市政府近些年出台了一系列管理办法护航数据开放共享,《福州市公共数据开放管理暂行办法》《福州市政务数据资源管理办法》《福州市政务数据汇聚共享管理暂行办法》《福州市政务数据资源共享开放考核暂行办法》^[19]等互相关联的规章制度形成管理闭环,确定福州市政务数据资源管理从资源登记、汇聚、共享、开放到开发、利用、监督、考核等多方面工作规范。尽管这些规章制度填补了福州市该方面的空白,但仍要继续出台更多数字化领域的政策与规章为未来福州市基层治理数字化转型保驾护航。

(二) 优化资源配置,消除区域差异

基层治理数字化转型的公平性是政府治理体系革新的首要问题,福州市政府需要统筹协调各区域之间发展不平衡、不充分的问题,通过政策引导与

创新资源的投入为基层治理增加活力,对资源进行良好配置,促进区域协调发展。第一,制定多种方式与政策来壮大基层专业数字化服务队伍。优化资金、人才、技术等资源的投入机制,通过政府购买、开设知识技能培训课等多种方式来弥补基层管理者专业知识方面的空白,为基层治理数字化转型打下良好的基础。而对于基层专业知识人才的缺失现象,福州市则要通过制定大学生进基层的就业扶持政策,提升基层就业学生的福利待遇,吸引大学生返乡就业,补齐基层人才缺失的短板;第二,基层政府治理观念也是基层数字化转型的重点。福州市各区域对于数字化转型的理念不够深入,要对各区域基层政府进行督促,要求其加快数字化转型,让更多的群众加入到数字治理中,监督政府工作行为与效率,提高基层治理的效能;第三,需要从市一级建立统一的数字化转型体系、统一的数字治理机制,将先进的治理理念与机制传达至每一个区或县,要求各区县建立高效快捷的数字治理机制来调动社会力量参与协同治理的积极性。

(三) 以基层需求为导向重构治理机制

基层政府数字化转型改革必须以基层需求为导向进行,真正了解基层群体的需求,引入多元化服务供给。数字技术的便利性、传播性使得广大群众能够第一时间获得政府处理事务的消息,也会对处置不公或是不妥当的事项提出质疑,因此政府有必要以更快、更好、更有效的办事风格引入公众一起共同参与,提高治理效率,实现资源优化配置。首先,牢牢秉承为人民服务的宗旨,深入基层群众,解决基层治理与群众需求脱节的难题;其次,将政府治理服务范围扩展至个人、社会组织以及企业,积极引导居民参与公共事务,治理主体逐渐多元化,不断拓展社会力量政治参与和治理参与的广度与深度,实现政府与社会力量这两个治理主体之间的双向互动,树立起“政府主导,多元主体共同参与”的新治理格局;再次,畅通民众诉求的沟通渠道。尽管鼓楼区的“一线处置”治理机制能够为民众参与基层治理提供良好的沟通渠道,但是福州市其它区域尚未开展,有必要将其作为长效制度进行全市统筹安排,在数字化转型中最大程度推动公开、知

情、动员、参与、协同共治的新治理格局。

(四) 加强管理机制建设,实现共治共建共享

政府部门数字化转型不仅要对外进行变革,更要对内优化组织架构与运行机制,用优秀的管理体制来支撑数字治理建设。一是以“共享、共建、统一、整合”作为数字平台管理的核心,从全局的视角来谋划福州市数字化治理,整合一切资源,建立起市一级的管理机构,对基层数字化建设与治理进行监督,做好考核、评价、问责机制,有效带动各基层政府治理的积极性;二是落实“放管服”理念,将引入数字技术、重塑基层治理结构、服务流程再造等方面简政放权,让基层政府因地制宜打造适合该地区的数字治理方式,同时与公安、国税、海关等各部门相互协调,构建制度化的协调机制,实现数据共享与业务协同,助力基层治理数字化转型;三是依照福州市所提出的“一云、一网、多平台”政务基础支撑体系,利用云计算等数字技术,优化e福州与闽政通APP上的功能应用,并在微信、微博等公众平台上持续上架更多的政务监督功能与服务功能,从而使得民众能够通过快速便捷的方式对政府进行监督,寻求政府帮助,有效制约公共权力的滥用以及公共服务的有效供给。

(五) 智能元素融入基层治理

“智慧化”是未来城市的发展趋势,也是未来基层治理体系中不可或缺的一部分,将人工智能、云计算、大数据等智能化技术等镶嵌到数字平台、数据处理、政务服务等多方面服务中,通过先进的智能化技术水平提升服务质量,将其应用至基层服务多种场景中,推动福州市基层治理服务的智慧化建设。目前福州“城市大脑”建设已建成政务大数据、可信数字身份认证等政务云平台,逐步构建起从“城市大脑”到“基层细胞”的智能化治理体系。未来要进一步依托数字技术的力量,加快政府智能化与基层治理的深度融合,各个区、县可借鉴鼓楼区建立的“鼓楼智脑”智慧化服务经验,将数据集约化,加入云计算、人工智能等技术,集中储蓄资源,实现资源共享的局面,并利用云计算,准确发现基层服务问题所在,从而针对基层群众的问题,进行精细化、个性化、科学化的服务供给。

五、结语

习近平总书记在福建考察时强调,要加快推动数字产业化、产业数字化,要加大创新支持力度,优化创新生态环境,激发创新创造活力。如今,在福州,数字应用已深深融入这座城市建设管理的各个“末梢”,新兴的数字技术正改变着社会生产方式与社会治理结构,这对于基层治理既是一种挑战,也是一种机遇。处在改革末端的基层政府则需要更好适应新时代,逐步优化资源配置,消除区域差异,坚持以基层需求为导向来创新管理与治理体系,加大政策倾斜,吸引人才资源以及社会力量参与基层数字治理中,提升基层群体的积极性与社会归属感。

参考文献:

- [1] 共产党员网.中国共产党第十九届中央委员会第四次全体会议公报[EB/OL].(2019-10-31)[2021-08-02].
<https://www.12371.cn/ARTI1572515554956816.shtml>.
- [2] 共产党员网.中国共产党第十九届中央委员会第五次全体会议公报[EB/OL].(2020-10-29)[2021-08-02].
<http://www.12371.cn/ARTI1603964233795881.shtml>.
- [3] 李建宁.基层社会治理数字化转型的审思与创新[J].领导科学,2021(14):40-42.
- [4] 邓念国.整体智治:城市基层数字治理的理论逻辑与运行机制——基于杭州市S镇的考察[J].理论与改革,2021(4):58-69,155-156.
- [5] 任志祥.利用大数据提升基层治理水平的路径[J].人民论坛,2020(26):72-73.
- [6] 徐晓林.“数字城市”:城市政府管理的革命[J].中国行政管理,2001(1):17-20.
- [7] 广东省人民政府官网.广东省“数字政府建设”总体规划(2018-2020年)[EB/OL].(2018-11-9)[2021-08-02].
http://www.gd.gov.cn/gkmlpt/content/0/162/post_162020.html.
- [8] 浙江省人民政府官网.深化“最多跑一次”改革推进政府数字化转型工作总体方案[EB/OL].(2018-12-08)[2021-08-03].
http://www.zj.gov.cn/art/2018/12/28/art_1229019364_55369.html.
- [9] 黄璜.数字政府:政策、特征与概念[J].治理研究,2020,36(3):6-15,2.
- [10] 何圣东,杨大鹏.数字政府建设的内涵及路径——基于浙江“最多跑一次”改革的经验分析[J].浙江学刊,2018(5):45-53.

- [11] 翟云, 蒋敏娟, 王伟玲. 中国数字化转型的理论阐释与运行机制[J]. 电子政务, 2021(6): 67-84.
- [12] 张成福, 谢侃侃. 数字化时代的政府转型与数字政府[J]. 行政论坛, 2020, 27(6): 34-41.
- [13] 郑跃平, 梁灿鑫, 连雨露, 等. 地方政府部门数字化转型的现状与问题——基于城市层面政务热线的实证研究[J]. 电子政务, 2021(2): 38-51.
- [14] 中华人民共和国国家发展与改革委员会官网. “十三五”国家政务信息化工程建设规划[EB/OL]. (2017-08-30) [2021-08-03]. <https://www.ndrc.gov.cn/fzggw/jgsj/gjss/sjdt/201708/t201708301154811.html>.
- [15] 中国政府网. 为民生托底 让民心更暖[EB/OL]. (2018-04-17) [2021-08-03]. <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1597986609173463550>.
- [16] 福州市人民政府官网. “e福州”用户数突破715万, 应用服务次数超3.3亿人次[EB/OL]. (2020-10-14) [2021-08-12]. http://www.fuzhou.gov.cn/gzdt/tpxw/202010/t20201014_3544831.htm.
- [17] 福州日报网. 为有福之州治理现代化装上数字引擎——数字改变福州系列报道之二[EB/OL]. (2021-04-21) [2021-08-10]. http://mag.fznews.com.cn/h5/fzrb/mobile/content_20210421_004_1.htm.
- [18] 东南网. 大数据“上云”, 守护绿水青山——迎接第四届数字中国建设峰会综述之二[EB/OL]. (2021-04-22) [2021-08-10]. <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1697696240031719730&>.
- [19] 福州市人民政府官网. 福州市人民政府关于印发《福州市政务数据资源管理办法》《福州市公共数据开放管理暂行办法》《福州市政务数据资源共享开放考核暂行办法》的通知[EB/OL]. (2020-01-02) [2021-08-10]. http://www.fuzhou.gov.cn/gb/202001/t20200102_3161811.htm.

Research on Digital Transformation and Optimization Path of Grass-Roots Governance in Fuzhou

LIN Nuochenga, AN Ninga, LU Qianb

(a. School of Politics Administration, Yunnan Minzu University, Kunming 650504, China;

b. School of Education, Yunnan Minzu University, Kunming 650504, China)

Abstract: The digital transformation of grass-roots governance is an important content of realizing “digital China”, which is of great significance to form a modern governance pattern of cooperation, shared governance and shared benefits. As an early region to promote digital transformation, Fuzhou has achieved some results. At the same time, it also faces challenges such as large regional differences, the level of intelligence that needs to be improved, the information silo phenomenon, the risks of data ethics and privacy protection, and the use barriers of the elderly. The response measures mainly include accelerating top-level design, implementing digital transformation, optimizing resource allocation and eliminating regional differences. Also, it is suggested to adhere to the guidance of grass-roots needs, reconstruct the governance mechanism, strengthen the construction of management mechanism to realize cooperation, shared governance and shared benefits, further relying on digital technology to accelerate the in-depth integration of intelligence and grass-roots governance.

Key words: grassroots governance; digital transformation; digital government

(责任编辑: 练秀明)