
大理州电子政务发展中存在的问题与对策

李鑫顺¹

(云南民族大学, 云南 昆明 650504)

【摘要】: 当今社会政府的治理能力已成为将国家制度优势更好地转化为治理效能的关键, 而随着大数据时代的来临。新技术对政府治理能力现代化的影响更加深远, 这无疑为政府治理的途径提供了新思路。大理州地处民族边疆地区, 发展相对落后, 使得电子政务的发展也受到一定的影响, 本文将分析大理州电子政务发展的现状及其存在的问题, 并为大理州今后电子政务更好更快的发展提出可行性对策。

【关键词】: 大数据 电子政务 发展现状 解决对策

【中图分类号】:F27 **【文献标识码】:**A

1 研究背景

20 世纪 90 年代, 电子政务随着信息产业的蓬勃发展迅速掀起了热潮。在互联网大数据的背景下, 电子政务为政府和群众之间搭建了桥梁, 进一步拉近了政府和群众之间的关系, 同时也提高了政府服务人民的效率, 如今政府正以“管理型政府”向“服务型政府”的管理模式转变。希望在学习新的治理模式过程中, 能够更好的做到便民为民。1992 年, 国务院办公厅提出, 使全国政府借助 OA(Office Automatic)系统实施和推行办公自动化。2016 年, 中共中央办公厅、国务院办公厅印发《国家信息化发展战略纲要》, 明确指出要“深化电子政务, 推进国家治理现代化”。党的十九大报告明确指出要转变政府职能, 深化简政放权, 创新监管方式, 增强政府公信力和执行力, 建设人民满意的服务型政府。

由此可见, 我们已经进入“大数据”时代, 不再适应传统办公方式, 借助大数据助力于政府工作, 用阳光政务打造服务型政府, 为社会提供内容丰富、办事快捷、功能集成和线上线下融合的一站式系统服务。

2 大理州“一局两中心多平台”的运行体系

大理地处滇西腹地, 是一个少数民族聚居地, 在社会、经济发展上滞后, 这使得电子政务的发展受到了一定的影响。在州市人民的齐心协力下, 大理州电子政务的发展突破重重难关, 终于在 2013 年 4 月 1 日做出了可喜的成绩, 云南省第一个电子政务办公系统在大理州上线——电子政务协同办公系统。当日在启动仪式上强调, 希望各级各部门共同努力, 把电子政务网络建好、用好、管好, 解决好运行使用中出现的各种涉密问题, 安全问题, 使全州政务化信息水平提升到一个新的层次。

自 2001 年起, 大理州响应云南省委省政府号召, 积极学习并建立新的体系运行模式: 一局两中心多平台。一局是指政务管理局, 两中心各指政务中心、公共资源交易中心, 平台包括“问政大理”“96128”政务信息查询专线平台、网上行政审批大厅等, 今年 10 月开通了“大理州互联网+督查”平台。并在此基础上提出流程创新促进政务服务体系的新思路。目前大理州已经建成州县(市)两级政务服务管理局和其下属副处级及公益事业性单位“公共资源交易中心”。市政务服务中心建成并正式投入运行以来, 相继制定了《大理市政务服务中心窗口设置调整方案》和《操作规程》, 严格执守“两集中、两到位”和“应进不进,

作者简介: 李鑫顺(1995-), 女, 白族, 云南大理人, 云南民族大学在读研究生, 研究方向: 电子政务。

进必授权”原则。这使得“政务管理局”和“两中心”的权责和分工明晰，更好的践行了“职能归并、整合资源、优化结构”的要求，全面推进政府业务协同，提高服务能力和业务再造。

3 大理州电子政务发展中的问题

3.1 缺乏专业技术人才

一方面，现有的公务人员对电子政务相关知识掌握不足，许多对电子政府的认识停留在“政府上网工程”，习惯用传统的办公思维，面对当前的信息时代缺乏相应的知识储备；另一方面，是高级专业化人才极为缺乏，目前政府里既懂管理又懂技术的人才少之又少，虽然现在公务员队伍招聘也明确了技术岗位的要求，但很多人员也仅仅只有理论而没有实践。

3.2 网站缺乏统一的规划与组织，出现反复设置、各自为政

自大理州建立“一局两中心多平台”的运行体系以来，大理市政府门户网站开始井而有序的建立，截至目前已经建成了大理信息网和大理市政府门户网等较为完善的电子政务外网基础网络平台。但网站平台的构建依然存在诸多不足，一方面一些网站依然停留在下载表格，留言板阶段，再有一些网站的项目形同虚设，虽有图标，但不能运行。另一方面，网站提供的信息缺乏民众关心的农业信息，投资信息，偏离了群众的切身需要。与此同时网站之间有信息重复现象，没有做到很好的互联互通，使得各自为政提高了成本，降低了效率，严重的甚至会导致形成“信息孤岛”。

3.3 资金缺乏保障，基础设施滞后

电子政务发展的主要资金来源于财政拨款，资金有限且电子政务的投资是一个长期的过程，周期长效益慢，政府则偏向把有限的资金投到其他方面，如此一来资金得不到保障。

近年来，在州委、州政府的高度重视下，全州电子政务外网接入范围进一步扩大，电子政务外网的纵向网络覆盖得到有效延伸，截至2016年12月，全州1148个村(社区)已全部接入电子政务外网。虽然覆盖面广，但是配置电脑的农村家庭依旧占据少数，这一基础设施的缺乏是制约大理市农村信息化落后的主要原因。基础设施的建设包括技术水平、信息资源、人力、物力、管理方法等，主城区基础设施虽然相对完善，然而其下属乡镇和农村地区发展滞后，使“数字鸿沟”问题凸显，其原因是全州内城区和乡镇的基础设施建设和电子政务的技术发展水平参差不齐。

3.4 不重视绩效考核与监督

目前，大理州的电子政务发展情况在云南省政务信息工作中名列前茅，但依旧缺乏严格的指标评价体系和绩效评价制度。2019年州政务服务管理局公开考核“12345”政务热线存在问题整改落实的情况，提出加强日常管理、采取特事特办、积极研究解决的措施。全州其他电子政务建设情况考核相对滞后，在之前的州政务信息工作目标考核情况中，很多单位未完成年度信息任务，甚至有些单位的分值为0分，这样的现状急需改善。

4 加强大理州电子政务发展的对策

4.1 加强电子政务人才队伍建设

人力资源在经济发展中起着基础性、战略性和决定性作用，是至关重要和不可替代的。因此人才培养在当前经济转型的关键时期及其重要。

首先，要培养一批专门为政府工作的 CIO 高级人才(Chief Information Officer)。信息时代的来临，信息被谁掌握谁就有话语权，而高达 75%以上的社会信息是掌握在政府手中。政府作为最大组织机构来提供公共服务，有责任和义务为全社会公民提供获取信息的有效渠道，其可借鉴国内国外政府首席信息官制度的经验来积极尝试制定政府 CIO 制度，从而吸引各大高等知名院校为政府专门培养 CIO 高级人才。

其次，积极培养同时具有 IT 管理能力与治理经验的一批专业型人才。德勒事务所对 IT 治理的理解是：“IT 治理是一个含义广泛的术语，包含信息系统、技术、通讯、商业、所有利益相关者、合法性和其他问题，其主要任务是：保持 IT 与业务目标一致，推动业务发展，促使收益最大化，合理利用 IT 资源，IT 相关风险的适当管理。”国际信息系统审计与控制协会(ISACA)和 IT 治理研究所(ITGI)对 IT 治理则指出：“IT 治理由高层管理机构负责，由领导、组织结构和过程结构，其目的在于确保 IT 能够支撑和扩展组织的战略和目标。”IT 治理和 IT 管理的区别在于，IT 管理主要是由专业的信息系统管理人员针对具体的业务目标从事政务活动；IT 治理主要是由组织高层从宏观层面出发，运用更多的管理学知识，站在组织战略的角度来把控 IT 和业务的目标一致。

在积极引入相关行业人才的基础上，也要加强相关政策引导以及专业技能培训。一方面使本单位现有的老干部和基层干部能够不再拘泥于传统的办事风格，转变观念；另一方面使新干部更快地熟练政务与网络一体化工作，从而调调整体的队伍活力，让政务工作更加高效。

4.2 整合信息资源，提高政务效率

我国电子政务的一个重要的任务就是整合信息资源，并利用其实现社会资源共享。整合信息资源这要求我们政府各相关部门之间要有良好的沟通，打破各自为政的僵局，明确每个部门和相应的网站的权责，使网站信息更加贴合民众所需，做到“谁主管谁负责、谁运行谁负责、谁使用谁负责”。除了原有的网站信息外还可加设“政务公开”“执法公开”“价格监测”等专栏，保证信息的高效、公开、透明。同时，专业的信息管理人员要本着“以人为本，以人民群众实际需求为导向”的原则收集和采集与人民群众相关的有效信息，将其整理、归类，及时发布到相应的网站上，满足来自不同层次的群众需求，做到群众声音能被政府倾听、能接收反馈、能及时服务人民群众。

4.3 加强经济建设，促进电子政务发展

电子政务的发展需要充足的财力和物力作为支撑。经济得到发展不仅可以加强基础设施建设，同时也为政府培育专业技术人才提供资金支持。

经济发展带动电子政务的发展，反之，电子政务的发展也会助推经济增长。例如，一个地区的电子政务快捷高效，当地的企业和居民就能通过网络技术来实现远程的事务办理，政务有了民众的良好反馈政府则会更加大力发展网络产业。而随着本地区的群众感受到信息时代下所带来的生产生活便利，从而开展一系列的附属产业发展，促进当地经济的进步。

因此，大理市当前要立足于自身的发展特色，明确市场定位和目标群体，充分利用好自身特有的地貌优势和丰富的旅游环境，加大基础设施建设，特别是与旅游相关设施的建设，大力发展旅游业并结合本土特色提升自己的产业优势和产品影响力，争取打造属于自己的旅游文化品牌，以此为中心来带动其他相关产业的发展。此外还要加强对贫困地区的扶贫力度，帮助落后的农村地区建设电子政务服务工程，努力实现网络办公全覆盖，提升工作效率。

4.4 建立绩效考核和评估机制

绩效考核和评估机制是科学的管理手段，可以促进电子政务的发展，提高政务的准确性，加快政务运行的效能，在政务建

设和发展过程中发挥着至关重要的作用。但是,我国目前还没有专门建立有关政府绩效考核和评估的专门法律。例如,针对某些部门的具体行政行为,政府唯一出台过《关于推进政府购买服务第三方绩效评价工作的指导意见》,考虑了地方经济社会发展和评价工作开展情况等各方面因素,选取吉林省、浙江省、山西省、四川省、贵州省、河南省、上海市、深圳市等10个省份、直辖市以及经济特区开展并推行试点。因此,在当前的形势下,政府需要尽快建立健全评估法规机制,加快评估法制化建设,积极完善现有的绩效评估制度。同时充分利用评估结果,可以从评估的对象、内容、流程和经费几个方面着手,督促企业脚踏实地全面发展。当然对评估机制的有效利用也需要监督机制和绩效考核机制的保障来实现。

5 结语

习近平总书记指出:“谁掌握了互联网,谁就把握住了时代主动权;谁轻视互联网,谁就会被时代所抛弃。”因此,本文通过对大理州电子政务发展过程中普遍存在的问题进行研究,从人才队伍的建设;政务平台的规划和资源的整合;加强基础设施建设,以及建立绩效考核和评估机制四个方面出发提出相应对策,为大理州今后电子政务的发展提供参考,从而在持续深化落实习近平新时代中国特色社会主义制度的同时让电子政务更多地惠及社会和人民,使公共治理模式更加科学和智能。

参考文献:

[1]陈梦卉.浅析大数据时代下电子政务的发展——以大理市为例[J].西部皮革,2018,(23):108-109.

[2]杨刚.大理州以流程创新促进政务服务体系[N].大理学院学报,2015,(5):95-101.

[3]刘清华.论电子政务信息资源整合与共享[J].中国新通信,2019,(23):97.