

“网购式”政务服务何以可能

——以上海市“一网通办”改革为例

周俊洋 王晓灵 陈笑语 欧阳慧¹

（上海师范大学 200234）

【摘要】：上海“一网通办”改革正在全力助推“网购式”政务服务建设，但仍存在部门条块分割，数据共享程度低，政府平台服务能力弱，公众乃至办公人员缺乏互联网意识、数字意识等问题。必须坚定改革信念，加强实践与理论探索，打破传统科层制局限，促进跨部门沟通协作，完善政府平台建设，推进线上线下深度融合，提高公众参与度，推进专业队伍建设，强化人才培养机制，将“网购式”政务服务向纵深推进。

【关键词】：“网购式”政务服务 “一网通办” 政府职能转变 服务型政府

【中图分类号】：D63-39.51 **【文献标识码】：**A **【文章编号】：**1005-1309（2021）06-0034-007

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，我国政府利用“互联网+”的跨越式发展，将“互联网+”与政府政务服务相结合，提出“互联网+政务服务”的新模式。在该政策指导下，各地方政府相继推出符合本地实际情况的政务服务改革，如浙江推行“最多跑一次”改革、江苏推行“不见面审批”改革、广东推行“数字政府”改革、上海推行“一网通办”改革等。这些改革着力于政府职能转变以及服务效率提升，极大方便了群众及企业办事，推动了国家治理体系和治理能力现代化和数字化。

2017年12月，李克强总理在国务院常务会议上强调：要紧紧依靠“互联网+”进一步深化“放管服”改革，力争让群众企业办事像“网购”一样方便。2018年7月，上海政务服务“一网通办”推进会暨政务公开与“互联网+政务服务”领导小组会议强调，全力打响上海“一网通办”政务服务品牌，努力让群众和企业到政府办事像“网购”一样方便。由此，让政府公共服务像“网购”一样方便成为“互联网+政务服务”时代政府的改革目标。

一、“网购式”政务服务：概念与内涵

国内最早将“网购”与政务服务联系起来的文章可以追溯到2017年国务院研究室赴英国“创新优化政府公共服务”培训考察组的报告《打造像网购一样便捷高效的电子政务》。这篇报告指出：英国公众只需一次注册，一个户名，单点登录，即可访问到想查看的网站和信息，办理所有服务项目。我们将“网购式”政务服务界定为依托线上政务服务平台和线下办事窗口，整合公共数据资源，加强业务协同办理，优化政务服务流程，推动群众和企业办事线上“一网通办”，线下“只进一扇门”，现场办理“最多跑一次”，以实现政务服务像网购一样方便快捷。这个概念包括以下4点内涵。

¹**基金项目：**2020年度上海市哲学社会科学规划课题（编号2020BGL004）；2021年上海师范大学研究生重点科研项目（编号21WKY036）。

作者简介：周俊洋、陈笑语、欧阳慧，上海师范大学哲学与法政学院硕士研究生。王晓灵，管理学博士，上海师范大学哲学与法政学院教授。

一是“网购式”政务服务强调实现线上线下的深度融合。“网购式”政务服务这里的“网”不光指线上政务服务平台，而是指线上政务服务平台和线下办事窗口相统一的一体化政务服务平台。“网购式”政务服务是在做优线下服务窗口的基础上，推动政务服务从“线下跑”到“线上办”，实现“让群众少跑路，让数据多跑路”。

二是“网购式”政务服务具有商业化网购的部分特点。“网购式”政务服务这一概念借鉴商业网购“把困难留在后台，将便利留在前台；把复杂留在后台，将简单留在前台”的理念，同时强调用户（公众）至上的思想观念，重点是将政府的政务服务推向政府网络平台，是对传统政务服务模式的创新与发展。

三是“网购式”政务服务的核心是政府业务流程的重塑。在传统科层制弊端下，部门条块分割、多龙治水问题普遍存在，“网购式”政务服务强调通过业务流程的改造与重塑，打破部门之间的条块分割，促进部门间沟通与协作，同时加强部门数据和资源的整合及共享，实现政府的整体性治理。

四是“网购式”政务服务的目标是实现政务服务的快捷化、便利化。“网购式”政务服务强调在互联网时代，公民办事既可以通过线下政务服务平台（如行政服务中心和社区事务受理服务中心），也可以选择网上办事平台（如政府网站、App、微信及支付宝小程序等），无论哪种选择，都可以得到同样优质的服务。

二、“网购式”政务服务：意义与价值

（一）满足公众复杂化、多样化的需求

进入新时代，我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。中国互联网络信息中心（CNNIC）发布的第47次《中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至2020年12月，我国网民规模达9.89亿，网络普及率达70.4%，手机接入互联网占比99.7%。进入互联网时代，公众逐步习惯了智能化、便捷化的生活，对政府公共服务的期待也不断提高。然而，政府线下服务发展相对滞后（如部分行政人员工作懈怠、态度不佳，办事大厅人员拥挤，办事人员时间错不开等），与公众日益增长的服务需求形成了鲜明对比，供需矛盾持续凸显。因此，政府亟须利用互联网、云计算、大数据、人工智能技术等新一代信息技术，加强政务信息共享，优化政府服务流程，切实满足公众复杂化、多样化的需求，让人民群众办事更加方便快捷。

（二）缓解政府治理中的政务服务“迟滞危机”

我国电子商务规模居世界第1位、经济总量居世界第2位，但电子政务发展指数仅为0.7948，处于中等偏上水平（全球第45位），在线服务指数为0.9059（全球第12位）。相对电子商务而言，我国电子政务发展较为落后，这与“放管服”改革的要求还有较大差距。从治理逻辑上看，政府实施数字化战略被认为能够满足公众需求 and 大幅度降低政府成本，政府将数字技术、信息技术运用到公共服务领域可以带来显著的正向作用。但在实际操作时，获得的实际效益难以评估，存在种种现实壁垒和操作难题，这也意味着经过“互联网+政务服务”改革之后，政府依旧存在技术进步流于形式和公共服务质量不增反降的可能。大数据、云计算、智能化等技术创新提供了技术支撑，政府治理环境日益改善，可以说全面推进政务服务改革的技术、时机和条件已然成熟，但是实际发展迟滞，无法回应社会的期望和诉求。因此，加强“网购式”政务服务建设，推进流程再造，提升政府效能，化解迟滞危机刻不容缓。

（三）推动国家治理体系和治理能力现代化

作为中国特色社会主义行政体制的重要内容，国家治理体系要随着社会发展进步而不断改革调整，治理能力要根据日益复杂的发展状况不断优化提升。从国家战略层面看，在互联网时代下如何科学、合理、高效地运用科学技术，解决民众需求，提升政

府服务水平,推动国家治理体系和治理能力现代化,是一项多方关注的重大课题。“互联网+政务服务”的发展模式作为新时代提升政府服务效能、推进治理体系和治理能力现代化的重要方案,在过去几年间发挥了重要推动作用。“网购式”政务服务作为“互联网+”政务服务改革的一部分,是对“互联网+”的进一步深化,也是我国政务改革所伸出的先行触角。因此,可以说,“网购式”政务服务已成为新时代提升政府服务效能、推进治理体系和治理能力现代化的必然要求。

（四）助力服务型政府建设总目标的实现

如果说建设人民满意的服务型政府是中国政府改革的总目标,那么“网购式”政务服务则是实现总目标的必由之路。“网购式”政务服务所强调的以人民为中心、推动政府职能转变及业务流程重塑、方便群众办事也正是服务型政府的核心观念。新媒体的数字化时代要求政府改变传统的政务服务模式,多元化、信息化的社会发展要求政府将互联网络融入政府办公之中,借此改变传统的单一模式,提高政府执政的能力和水平。我国政府从最初的“放管服”改革,到后来转变政府职能、提出建设服务型政府,一直在致力于建设一个全新的政府模式。而“网购式”政务服务对于政府来说,便是其进行自我革新与发展的重要举措,将这一有效运转机制引入到政务服务当中,通过加强政务服务与社会公众之间的互动性,构建倒逼机制,提升政府形象,为建设一个服务型政府提供强大支持。

三、“网购式”政务服务：何以可能

（一）技术前提:现代化信息技术的快速发展

一直以来,技术进步都是推动政府治理变革的催化剂。进入 21 世纪以来,以云计算、大数据、区块链、人工智能等技术为核心的现代化信息技术快速发展,对政府治理理念和模式提出了挑战,同时也为政府政务服务的改进提供了技术前提。将政府政务服务与信息技术相结合,推进政府治理向数字化转型,以满足新时代经济社会发展需求,是政府必须承担的职责与使命。数据密集型范式的出现也改变了政府治理的社会生态环境,“万物互联互通”的数据思维强化了政府、公众与企业之间的连接;“一切皆可量化”的数据思维让政府用数据决策、用数据服务成为可能。此时,“网购式”政务服务的实施在技术上具有可行性。

（二）公众基础:信息化利用水平不断提高

第 47 次《中国互联网络发展状况统计报告》显示,截至 2020 年 12 月,我国在线政务服务用户规模达 8.43 亿,占网民整体的 85.3%。信息技术的快速发展正在逐渐改变人们的思维方式、认知方式和行为方式。一方面,网上支付、网上购物、网上点餐等网络行为成为人们生活的常态;另一方面,“网上办事”也正在成为人民群众的首要选择,新冠疫情更是加速了这种趋势。新冠疫情暴发后,“零见面、零跑腿”既是疫情防控的基本要求,也成为上海市政府推进“一网通办”改革的强劲动力。目前,上海“一网通办”个人实名注册用户已超过 3000 万,这体现了民众对于“网上办事”的认可与接受。可以说,只有当民众真正认可并接受时,“网购式”政务服务才能真正实现。

（三）制度保障:信息安全得到充分保障

大数据时代的到来使得信息数据成为一种重要资产,海量的数据信息在推动社会发展的同时,也带来了严重的数据泄露及安全问题。《中国网民权益调查报告(2020)》数据显示,82.3%的网民亲身感受到由于个人信息泄露对日常生活造成的影响,几乎半数(49.7%)的网民认为个人信息泄露情况严重或非常严重。调研时,部分受访者表示“现在信息已经泄露得这么厉害了,用个人身份信息上网肯定会有疑虑”。从这个意义上来说,不能保障信息安全,就不可能实现“网购式”政务服务。因而,政府必须树立正确的网络安全观,加强法律、制度、管理、技术等方面的保障措施,积极履行维护公众个人及网络空间信息安全的职责,不断提高网络信息安全的保障能力。

（四）核心动力：政府职能、流程及观念发生变革

改革开放以来，从政府行为转变到政府体系改革，再到政府治理能力提升与现代化要求，包含了对政府职能转变的多角度探索。长期以来，政府并不局限于某一职能的提升，而是主张从基层政府、地方政府开始系统性的改革，从政府运行机制、财政投入分类指标和公共服务产出等方面综合考虑。无论是以行政审批制度改革为基础的机构改革，还是以明晰职权为基础的简政放权，或者以建立政府信任为基础的制度革新，都体现出政府持续从多途径探索政府职能转变的对策。近 10 年来，国内政府职能转变研究的热点集中在对政府职能转变的行为逻辑及制度基础、政府公信力、政府治理现代化等多方面的改革尝试，为深化“互联网+政务”、建设“网购式”政务服务打下了坚实的基础，使“网购式”政务服务能够在一条经过百般锤炼的正确道路上继续发展。

四、上海“一网通办”改革：实践探索

“一网通办”改革的重要目标是让公众办事像“网购”一样方便，这一方面明晰了“一网通办”改革的目标，另一方面也明确了推进改革的路径和方式。上海“一网通办”改革作为“网购式”政务服务的实践探索，为“网购式”政务服务的发展提供了现实依据。同时，系统分析上海“一网通办”改革遇到的困难及对策，也将助力“网购式”政务服务向纵深发展。

（一）上海“一网通办”改革历程

2018 年是“一网通办”改革的创建元年，上海出台了多个政策文件，基本形成了“一网、一云、一窗、一库、多应用”的“一网通办”运行结构框架。2019 年是“一网通办”改革“攻坚年”，上海以“减环节、减证明、减办事时间、减跑动次数”为目标，大力推进业务流程整合再造，依托大数据资源平台推动数据整合共享。2020 年是“一网通办”改革的“攻坚提升年”，上海以“两个免于提交”和“两转变”为目标，“一网通办”从“侧重行政权力事项”向“行政权力和公共服务并重”转变，从“能办”向“好办”转变，希望真正实现“一网通办、只进一扇门、最多跑一次，让企业和群众到政府办事像网购一样方便。2021 年是“一网通办”改革的“拓展年”，相关部门将着力推动“一网通办”从政务领域向公共服务领域拓展，推动线下政务服务向公共场所拓展；同时，还实施“百万长者智能水平提升计划”，着力为老年人等“数字弱势群体”提供服务便利。

（二）上海“一网通办”改革成效

从具体建设成果看，截至 2020 年 7 月 28 日，“一网通办”个人实名注册用户超过 3000 万，法人用户超过 208 万，接入事项 2341 项，其中 84.44% 的事项实现全程网办“零跑动”、94.91% 的事项实现“最多跑一次”。通过调研发现，上海“一网通办”的建设现状及主要成就包括 4 个方面。

1. 人工智能技术的应用，助力服务能力升级

2020 年，上海各社区事务受理服务中心增添了“一网通办”自助终端机，部分受理服务中心还配备智能机器人、社会保险查询机、医保智能机等设备。人工智能技术的应用，使得市民只需轻触指尖，自己就能把事情办妥，极大地提升了市民的满意度，实现了“有事”随时办、受理“不打烊”的政务服务新模式。

2. 服务开展反响良好，“一网通办”满意度高

基于对 186 家民营企业、120 个社区事务受理服务中心工作人员、120 个上海居民的调研发现：民营企业对“一网通办”服务模式普遍持认可态度，满意度达 93.09%，其中非常满意占 47.8%；89.17% 的服务中心工作人员对“一网通办”改革较为满意；18.28% 的民众对“一网通办”的服务能力非常满意，47.31% 的民众比较满意，不太满意和非常不满意的人数为零。

3. 电子化水平大幅提升, 办理模式持续优化

据统计, 自 2018 年 4 月 1 日以来, 上海有 14.03 万户企业的法定代表人使用手机免费下载了电子营业执照, 共计 11.08 万户企业使用电子营业执照登录“一网通办”办理各类政务事项, 累计达 101.18 万次。在办理模式优化方面, 上海将线下办理业务“先递交材料后审核”的受理模式改变为线上办理业务“先预审信息后交材料”的受理模式, 并承诺“一窗受理、一次办成”。

4. 部门协作能力提升, 实现业务流程精简

上海聚焦数据共享与业务流程重塑, 不断强化市民主页和企业专属网页功能。2020 年, 上海新增接入 500 项公共服务事项, 100 项个人事项实现全市通办, 基本实现了“一网办、一窗办、一次办”例如, 2020 年 8 月, 杨浦区在“一网通办”平台上线“智能办理、快速秒办”板块, 基本实现了卫生领域审批事项“无人干预自动办理”。

(三) 上海“一网通办”改革的现实瓶颈

1. 缺少相关主体的紧密合作, 数据共享仍停留在表层

上海“一网通办”改革进行到现阶段, 取得了很好的成果, 但部门间条块分割, 不合作、无衔接的现象仍然存在, 使得数据的互联互通、开放共享效果不是很明显, 距“让数据多跑路, 让群众少跑路”目标的实现还有一定距离。这主要表现在两个方面: 一是业务部门缺乏统筹与合作。政务服务的数据分散在各个部门, 企业在运用“一网通办”办理事项时, 由多个职能部门分头进行评估、审图、检查、验收等环节, 未能形成联动机制, 导致项目落地时间较长。调研结果也证实了这一现象的存在: 9%的企业对建设工程联审共享平台申请、审查流程等并不满意, 11.27%的企业认为一些审批流程的便捷性仅处于一般及较低水平。二是办理部分事项提交材料较多且反复提交。2020 年上海全面推进两个“免提交”, 强调本市政府核发的材料原则上一律免提交, 能够提供电子证件照的, 原则上一律免提交实体证照。但调研发现, 64.17%的企业人员认为目前工作所需收取的材料减少较少或没有减少, 这很大程度上源于部门间的“数据鸿沟”及数据未能充分共享。

2. 政府平台建设不够完善, 政务服务水平有待加强

一是“一网通办”平台服务体验不佳。一方面, 网上政务相关操作还不够友好, 体验感一般; 网站设计的柔性不足, 无法根据客户特定需求进行定制化服务。问卷调查中, 有群众反映, 在网上填写材料的设计不够人性化, 缺乏较清晰和可互动的人工指引, 特别是对于年纪大的用户来说, 在这方面耗费的时间要比正常填写纸质资料多很多。另一方面, 业务办理审批流程的设计不够精简, 影响了工作效率与群众满意度。例如, 针对企业的问卷调查反映, 8.47%的企业认为企业投资项目的在线申请、审批流程过于冗余繁杂, 诉求处理的响应速度也较慢, 16.94%的企业认为网站对问询回复的及时性不够。

二是线上线下缺乏融合。“一网通办”是线上通办与线下服务的结合, 绝对不能进行简单的分割。现实工作中, 还存在线上办理和线下办理标准不一致的情况, 政务服务事项线上和线下没有一个统一的服务标准, 办事指南、办理事项的清单以及办理状态等信息在不同的服务渠道也存在差异, 这都是实现“一网通办”线上线下“零差别受理”的目标过程中需要克服的现实问题。同时, 一些部门简单地将“一网通办”理解为将政务服务办理事项从线下搬到线上, 重实体投入、轻服务优化, 这种观念与行为影响线上线下的深度融合。

3. 公民社会认知度不足, 信息化接受程度有待提高

新冠疫情暴发后, “零见面、零跑腿”既是疫情防控的基本要求, 也成为上海市政府推进“一网通办”改革的强劲动力。但

在 122 份上海市居民的问卷调查中,29 位受访者直接表示没有听说过“一网通办”改革,这一定程度上也说明“一网通办”的社会认知度还不高。同时,“一网通办”人数的激增很大程度上靠“健康码”,真正使用“一网通办”平台进行事项办理的人并不多,在采访中甚至有市民表示“就算线上能办也会选择线下办理”。这很大程度上源于部分民众并没有很好的互联网办事意识,因而提高民众信息化接受程度具有重要意义。

4. 服务人员缺乏互联网思维,高素质专业化人才短缺

高素质专业化人才是“一网通办”改革的重要推动力。目前,即使是人才富集的上海,依然面临着人才不足的问题。部分行政服务人员更加熟悉互联网时代之前的思维方式,对新型的信息技术缺乏了解,难以把握目前社会的数字化、智能化需求,不适应互联网时代的创新规则。同时,有相关实践经验和一定专业能力的人员配备不足,既无法满足日益增加的工作需求,也无法向群众提供个性化、精细化的服务。部分工作人员对“一网通办”的线上线下服务存在不同程度的“认知盲区”,如对改革理念、办事流程、办事材料等信息的有效获取。例如,有采访者表示“在网上操作的时候,很多人都查不到自己想要的信息”。上海企业数量较多,在大量企业集中开办业务的情况下,熟悉流程及操作的工作人员数量不足,企业办理需求无法及时满足,更不用说提供精准的个性化服务。

（四）上海市“一网通办”改革的升级对策

1. 促进跨部门沟通协作

一是深化行政服务中心改革,推动决策权合理下沉。行政服务中心作为行政审批制度改革的重重大成果,是“一网通办”改革的兜底部门、窗口部门,理应被赋予更多的任务和使命。应在上海市政府的统筹领导下,通过系统梳理行政服务中心现有业务,对能够进行权力下放的一律下放至行政服务中心,同时将部分决策权合理下放并明确与相关部门的关系,改进行政服务中心在“一网通办”改革中的协调机制。

二是推进业务流程革命性再造,实现跨部门间的高效协作。优化行政审批制度流程,进一步简化审批事项,精简报审材料,提升审批效率,尤其是涉及审批部门较多的事项,如施工许可办理、建设用地规划许可审批等,迫切需要跨部门和跨层级之间的有效沟通与协调合作。因此,重构部门内部操作流程、跨部门跨层级跨区域办事流程,才能实现跨部门之间的高效协作。

三是推进政务服务数据整合与共享。在“以部门管理为中心”向“以用户服务为中心”的观念指导下,在大数据、云平台、人工智能及 5G 技术的支持下,统筹上海各类公共服务业务数据的采集及存储,加强市、区、各街镇以及社会第三方数据治理、融合,并及时向市大数据资源平台归集,配合市大数据中心做好“一网通办”主题数据库建设。

2. 推进线上线下深度融合

一是明确线上平台与线下窗口之间的关系。线上平台并非要完全取代线下窗口,而是借助线上平台建设的契机,推动政府业务流程再造,进而实现对线下窗口的重塑和升华。可以说,线上平台与线下窗口是“一网通办”改革的一体两面,要深化线上线下融合,加强线上线下的高度衔接,进而全面打响“一网通办”政务服务品牌。

二是加强“一网通办”线上线下平台建设。一方面,增强网上填报系统的便捷性、界面的友好性,充分利用人工智能业务问答等个性化、精准化、智能化服务运营,全面提升线上平台服务能力。另一方面,推动线下窗口服务理念、业务流程、工作方式的改善,切实为企业为市民提供高质量的服务。

三是规范线上线下办理标准。针对存在的线上办理和线下办理标准不一致情况,实现办事指南、办理事项的清单以及办理

状态等信息在“一网通办”平台、终端、政务服务大厅等服务渠道“同源发布”；推动“一网通办”所有的政务服务事项与线下一个服务标准、一个办理平台，全面推进“一网通办”线上线下“零差别受理”。

3. 提高公众参与程度

一是针对“一网通办”社会认知度不够的问题，加快实现目标群体和接触渠道的良好匹配。一方面，“一网通办”目标群体涉及多种群体，体现出多元化特征。另一方面，由于信息化的发展，人们获取信息的渠道也非常多元，且网络相较于传统信息传播渠道有着更大的影响力。因此，可以通过目标群体细分来选择不同宣传渠道，尤其要注重对社交网络和新媒体的应用，以简洁有趣的形式发布“一网通办”事项清单，以此加大推广力度，进一步提升“一网通办”的知晓度，真正实现“一网通办”的全民普及。

二是针对“一网通办”公民参与度不高的问题，最重要的是转变民众观念、改善用户体验、增加用户黏性。公众参与是“一网通办”应用价值的主要体现，能够充分激发政务服务的动力与社会创造力，因而要积极开展培训及教育，大力普及互联网观念，积极引导民众树立新时代的网络意识观。

4. 强化人才培养机制

一是加强“一网通办”受理审核服务人员的业务水平和专业化程度。作为办理企业事项的具体部门，审核服务人员的业务水平高低直接影响办事效率和企业及公众的满足度，因而有必要从各职能部门中抽调高素质人员和定期选派优秀年轻干部到各类政务服务中心工作，同时要加强人员培训，真正做到政务服务窗口工作人员选优配强，切实服务好企业与公众。

二是依托“一网通办”政务服务“好差评”制度，健全人员考核奖惩机制。2019年7月起，上海在“一网通办”领域引入“好差评”制度，政务服务绩效由企业和群众评判。“时代是出卷人，我们是答卷人，人民是阅卷人”。“一网通办”同样如此，我们要继续加强“一网通办”政务服务“好差评”制度建设，将“好差评”考核结果与个人评优评先挂钩，以真正实现以顾客为导向的公共服务。

三是强化激励机制，调动“一网通办”改革积极性。建立干部窗口一线锻炼机制，定期选派优秀年轻干部到各类政务服务中心工作。同时鼓励各部门优先提拔任用优秀的窗口工作人员，并将政务服务中心对窗口工作人员的考评意见作为提拔任用干部的重要依据。非事业编制综合窗口工作人员薪资水平参照本地区社区工作者平均薪资水平，并逐步建立完善相应的薪酬体系，切实增强一线窗口岗位的稳定性和吸引力。

参考文献:

[1] 李克强. 力争让群众企业办事像“网购”样方便[EB/OL]. http://www.gov.cn/guowuyuan/2017-12/08/content_245361.htm.

[2] 应勇. 努力让群众和企业到政府办事像“网购”一样方便[EB/OL]. <http://www.shio.gov.cn/sh/xwb/n782/n783/lail7919.html>.

[3] 国务院研究室赴英国“创新优化政府公共服务”培训考察组. “创新优化政府公共服务”之二打造像网购一样便捷高效的电子政务[J]. 社会治理, 2017(1):142-144.

[4] 赵勇. 便利留在前台，困难留给后台[N]. 解放日报, 2019-03-26(009).

-
- [5]中国互联网信息中心. 第 47 次中国互联网络发展状况统计报告[R]. 北京: 中国互联网络信息中心, 2021: 2.
- [6]姜惠宸. 中国电子政务跨越式发展的思考[J]. 中国发展观察, 2021(6):40-47.
- [7]谭必勇, 刘芮. 数字政府建设的理论逻辑与结构要素——基于上海市“一网通办”实践与探索[J]. 电子政务, 2020(8): 0-70.
- [8]陈笑飞. 近十年我国政府职能转变研究的回顾与展望[J]. 党政论坛, 2021(1):41-44.
- [9]赵勇, 曹宇薇. “智慧政府”建设的路径选择——以上海“一网通办”改革为例[J]. 上海行政学院学报, 2020, 21(5): 3-70.