

数字化转型中的政府行政管理模式创新研究

陈赞琪

海口经济学院

DOI:10.12238/ej.v8i5.2582

[摘要] 本文探讨了数字化转型背景下政府行政管理模式的创新。传统政府行政管理模式面临效率低下、信息孤岛、公共服务供给单一等挑战。数字化转型为政府行政管理带来了机遇,推动了数据驱动决策、智能化公共服务、协同化政务平台和透明化治理机制等创新模式。本研究分析了政府行政管理模式创新的路径,包括优化组织结构、再造业务流程、提升数据治理能力和加强数字素养培养。通过案例分析和未来展望,本文为政府行政管理数字化转型提供了理论指导和实践参考。

[关键词] 数字化转型; 政府行政管理; 模式创新; 数字技术; 公共服务

中图分类号: F406.17 文献标识码: A

Research on Innovation of Government Administrative Management Mode in Digital Transformation

Binqi Chen

Haikou University of Economics

[Abstract] This article explores the innovation of government administrative management models under the background of digital transformation. The traditional government administrative management model faces challenges such as low efficiency, information silos, and a single supply of public services. The digital transformation has brought opportunities for government administrative management, promoting innovative models such as data-driven decision-making, intelligent public services, collaborative government platforms, and transparent governance mechanisms. This study analyzed the path of innovation in government administrative management models, including optimizing organizational structure, reengineering business processes, enhancing data governance capabilities, and strengthening digital literacy cultivation. Through case analysis and future prospects, this article provides theoretical guidance and practical reference for the digital transformation of government administrative management.

[Key words] digital transformation; Government administrative management; Pattern innovation; Digital technology; public service

引言

随着信息技术的快速发展和广泛应用,数字化转型已成为全球政府行政管理改革的重要趋势。数字化转型不仅改变了政府行政管理的外部环境,也为政府内部管理带来了新的机遇和挑战。本研究旨在探讨数字化转型背景下政府行政管理模式的创新,分析传统政府行政管理模式面临的挑战,探讨数字化转型带来的机遇,并提出政府行政管理模式创新的路径。通过文献研究、案例分析和比较研究等方法,本文将为政府行政管理数字化转型提供理论指导和实践参考,推动政府治理体系和治理能力现代化。

1 传统政府行政管理模式面临的挑战

1.1 传统政府行政管理模式在应对快速变化的社会需求时

面临诸多挑战。首先,层级化的组织结构导致信息传递效率低下,决策过程缓慢。这种金字塔式的管理结构使得信息需要经过多个层级传递,容易造成信息失真和延误,难以对突发事件做出快速反应。例如,一项政策的出台往往需要经过多个部门的会签和审批,耗时耗力,影响了政府应对社会变化的敏捷性。

1.2 部门间信息孤岛现象严重,数据共享和业务协同困难。政府部门之间信息系统相互独立,数据标准不统一,导致数据难以互通共享。这种信息孤岛现象不仅影响了行政效率,也降低了公共服务质量。例如,公民在办理跨部门业务时,往往需要重复提交相同材料,给公众带来诸多不便。

1.3 传统的行政管理方式难以满足公众对个性化、便捷化公共服务的需求。以政府为中心的服务模式忽视了公众的多

样化需求, 服务供给方式单一, 缺乏灵活性和针对性。公众参与度低, 政府与民众之间的互动不足, 导致公共服务满意度不高。这些挑战凸显了传统政府行政管理模式改革的必要性和紧迫性。

2 数字化转型对政府行政管理的影响

2.1 数字化转型为政府行政管理带来了深远影响, 主要体现在数字技术赋能政府治理和推动政府治理模式创新两个方面。数字技术的应用为政府行政管理提供了新的工具和手段, 推动了行政管理方式的变革。大数据技术可以帮助政府收集、分析和利用海量数据, 更精准地把握社会需求, 提高决策的科学性和预见性。人工智能技术可以应用于政府管理的各个环节, 如智能客服、智能审批、智能监管等, 提高行政效率和服务质量。

2.2 云计算技术为政府提供了高效、安全、可靠的信息化基础设施, 降低了信息化建设成本, 提高了信息共享和业务协同效率。移动互联网技术打破了时间和空间的限制, 为公众提供了随时随地的政务服务。区块链技术则提高了政府行政管理的透明度和公信力。这些技术的综合应用正在重塑政府行政管理的模式和流程, 推动政府向数字化、智能化方向发展。

2.3 数字化转型不仅仅是技术的应用, 更是政府治理模式的创新。它要求政府从“管理型政府”向“服务型政府”转变, 更加注重公众需求, 提供更加便捷、高效、优质的公共服务。同时, 数字化转型也推动政府从“封闭式政府”向“开放式政府”转变, 打破信息壁垒, 推动政务公开和数据开放, 提高政府透明度和公信力。此外, 数字化转型还促进了政府决策方式从“经验决策”向“数据决策”转变, 充分利用大数据等技术, 提高决策的科学性和精准性。

3 数字化政府行政管理模式创新

3.1 在数字化转型背景下, 政府行政管理模式正在经历深刻变革, 主要体现在数据驱动的决策模式、智能化公共服务供给、协同化政务平台建设和透明化政府治理机制等方面。数据驱动的决策模式正在形成, 通过大数据分析, 政府能够实时掌握社会动态, 预测发展趋势, 从而做出更加科学、精准的决策。这种基于数据的决策模式不仅提高了决策效率, 还增强了决策的客观性和公正性。例如, 一些城市利用交通大数据优化交通信号灯控制, 有效缓解了交通拥堵问题。

3.2 智能化公共服务供给成为可能, 人工智能技术的应用使得政府能够提供24小时在线的智能客服, 解答公众咨询, 处理简单事务。机器学习算法可以帮助政府优化公共服务资源配置, 提高服务效率和质量。例如, 一些地方政府开发了智能政务助手, 能够自动回答公众常见问题, 大大提高了服务效率。虚拟现实技术的应用也为远程政务服务提供了新的可能, 如虚拟政务大厅等。

3.3 协同化政务平台建设正在推进, 通过构建统一的政务服务平台, 政府部门之间的信息共享和业务协同得以实现, 打破了信息孤岛, 提高了行政效率。这种协同化平台也为公众提供了“一站式”服务, 简化了办事流程, 提高了服务体验。例如, “一

网通办”平台整合了多个部门的服务事项, 公众只需一次登录即可办理多项业务。

3.4 透明化政府治理机制逐步建立, 区块链技术的应用使得政府决策过程和行政记录更加透明、可追溯, 增强了政府的公信力。开放数据平台的建立, 则让公众能够更方便地获取政府信息, 参与政府决策过程, 促进了政府与民众之间的互动和信任。例如, 一些地方政府利用区块链技术建立政府采购平台, 实现了采购过程的全程可追溯, 有效防止了腐败行为。

4 政府行政管理模式创新的路径

推进政府行政管理模式创新需要从多个方面着手。

4.1 优化组织结构与职能配置是关键。政府应当打破传统的层级化结构, 建立更加扁平化、网络化的组织体系。同时, 要根据数字化转型的需求, 重新界定各部门的职能, 强化数据管理和技术应用职能, 建立跨部门协作机制。例如, 可以设立首席数据官职位, 统筹政府数据资源管理和应用。

4.2 再造业务流程与服务方式是重要途径。政府应当以用户需求为导向, 重新设计行政业务流程, 简化审批环节, 提高办事效率。同时, 要充分利用数字技术, 推动政务服务向线上迁移, 实现“一网通办”。此外, 还要注重线上线下服务的融合, 为不同群体提供多样化的服务选择。例如, 可以开发移动政务APP, 为公众提供随时随地的政务服务。

4.3 提升数据治理与安全保障能力是基础。政府需要建立健全数据采集、存储、分析和应用的全流程管理体系, 提高数据质量和利用效率。同时, 要加强数据安全防护, 完善数据隐私保护机制, 确保数据安全可控。此外, 还要注重数据开放共享, 在保障安全的前提下, 最大限度地发挥数据价值。例如, 可以建立政府数据开放平台, 鼓励社会创新应用。

4.4 加强数字素养与人才培养是保障。政府应当加强对公务员的数字技能培训, 提高其运用数字技术的能力。同时, 要引进和培养复合型人才, 既懂行政管理又精通数字技术, 为政府数字化转型提供人才支撑。此外, 还要建立灵活的人才激励机制, 吸引和留住优秀人才, 为政府行政管理创新提供持续动力。例如, 可以与高校合作开设数字政府相关课程, 培养专业人才。

4.5 政府行政管理模式的创新还需要政策创新和法律法规的完善作为支撑。政府应当制定与数字化转型相适应的政策框架, 明确数字化转型的目标、路径和保障措施。例如, 可以出台《数字政府建设行动计划》, 为各级政府提供明确的指导。同时, 要完善相关法律法规, 为数字化转型提供法律保障。例如, 可以制定《数据安全法》和《个人信息保护法》, 规范数据的采集、存储和使用, 保护公众隐私。此外, 还要加强国际交流与合作, 借鉴其他国家和地区在数字化转型中的成功经验, 推动全球数字治理体系的建设。

4.6 数字化转型不仅是政府内部的变革, 还需要公众的广泛参与和监督。政府应当通过数字化平台, 增强与公众的互动, 听取公众的意见和建议, 提高决策的透明度和公众参与度。例如, 可以开发“数字民意调查”系统, 实时收集公众对政策和服务反

馈。同时,要建立健全数字化监督机制,确保政府行政管理的公开、公平和公正。例如,可以利用大数据技术对政府行为进行实时监控,防止权力滥用和腐败现象的发生。

通过以上路径,政府行政管理模式可以在数字化转型背景下实现系统性创新,从而提升治理效能,推动政府治理体系和治理能力现代化。只有通过不断创新和优化,政府才能在数字化时代更好地履行其职能,实现治理体系和治理能力的现代化。

5 案例分析:典型地区政府行政管理数字化转型实践

为了更好地理解政府行政管理数字化转型的实践,我们选取了三个具有代表性的案例进行分析。首先,浙江省“最多跑一次”改革是一个成功的数字化转型案例。通过构建统一的政务服务平台,整合各部门资源,实现了政务服务事项的“一窗受理、集成服务”。这项改革大幅减少了群众办事所需的时间和跑腿次数,提高了政府服务效率,得到了广泛好评。

其次,广东省“数字政府”建设也是一个值得关注的案例。广东省通过建设全省统一的政务云平台,实现了政务信息系统的集约化管理和数据共享。同时,推出了“粤省事”移动政务平台,集成了社保、公积金、交通违章查询等多项服务,为公众提供了便捷的移动政务服务体验。

最后,上海市“一网通办”平台建设展示了数字化转型在提升政府服务效能方面的潜力。该平台整合了全市各级政府部门的服务事项,实现了“一网受理、只跑一次、一次办成”。通过大数据分析和人工智能技术的应用,平台能够提供个性化服务推荐和智能客服,大大提升了用户体验。

这些案例表明,政府行政管理数字化转型能够显著提高行政效率,改善公共服务质量,增强政府透明度和公信力。然而,数字化转型也面临着数据安全、隐私保护、数字鸿沟等挑战,需要政府采取有效措施加以应对。

6 未来展望与政策建议

展望未来,政府行政管理数字化转型将继续深化,呈现出以下趋势:首先,人工智能、区块链等新兴技术的应用将更加广泛,推动政府决策和服务向智能化、自动化方向发展。其次,数据驱动的精准治理将成为常态,政府将更加注重利用大数据分析来预测社会需求,制定精准政策。再次,政府与公众的互动将更加密切,公众参与政府决策的渠道和方式将更加多样化。

为推进政府行政管理数字化转型,提出以下政策建议:第一,

制定全面的数字化转型战略,明确目标和实施路径,统筹推进各项工作。第二,加强数字基础设施建设,为数字化转型提供坚实的技术支撑。第三,完善相关法律法规,为数据共享、隐私保护等提供法律保障。第四,加强数字技能培训,提高公务员和公众的数字素养。第五,鼓励社会力量参与,形成政府主导、多元参与的数字化转型格局。

7 结论

本研究探讨了数字化转型背景下政府行政管理模式的创新。研究表明,数字化转型为政府行政管理带来了新的机遇,推动了数据驱动决策、智能化公共服务、协同化政务平台和透明化治理机制等创新模式。通过优化组织结构、再造业务流程、提升数据治理能力和加强数字素养培养,政府可以有效推进行政管理模式创新,提高行政效率和公共服务质量。

然而,政府行政管理数字化转型也面临着诸多挑战,如数据安全、隐私保护、数字鸿沟等。未来,政府需要制定全面的数字化转型战略,加强数字基础设施建设,完善相关法律法规,提高数字素养,鼓励社会参与,以应对这些挑战,推动政府治理体系和治理能力现代化。

本研究为政府行政管理数字化转型提供了理论指导和实践参考,但仍有待进一步深入研究。例如,可以探讨不同层级政府数字化转型的差异,或研究数字化转型对政府组织结构和工作方式的具体影响。这些研究将有助于更全面地理解政府行政管理数字化转型的复杂性和多样性。

[参考文献]

[1]沈忱.政府职能转变下的高校行政管理人才培养探索[J].产业与科技论坛,2017,16(20):238-239.

[2]李雅倩.电子政务视角下的政府行政管理研究[J].传播力研究,2020,4(07):164+167.

[3]张静.我国政府公共行政管理中人力资源管理变革模式研究[J].中国商论,2020(07):233-234.

[4]高文字.“互联网+”背景下我国政府行政管理模式创新策略探究[J].中小企业管理与科技,2021(08):82-83.

[5]王效雨.我国政府公共行政管理中人力资源管理变革模式研究[J].今日财富,2022(03):136-138.

作者简介:

陈赞琪(1973--),男,汉族,江西石城人,硕士,研究方向:行政管理的理论与实践。