

大数据背景下智慧政府建设的优化路径

杨玉楨¹ 翟怀技

(华北理工大学唐山 632000)

【摘要】:要充分重视大数据在政府管理中的重要作用,善于利用大数据辅助政府决策,及时主动地开放,共享政府数据,实现政府数据资源价值利用的最大化。要重视人才在智慧政府建设中的核心地位,培养合格的智慧政府服务人员,保障智慧政府高效运转。智慧政府必将对服务型政府改革和多元协同格局带来重大推动力,智慧城市与智慧政府的有机结合也将为中国进入智慧社会提供强大动力。

【关键词】:智慧政府 大数据 电子政务

【中图分类号】:D63-39 **【文献标识码】**:A **【文章编号】**:1005-1309(2022)11-0023-007

一、智慧政府的产生

智慧政府是电子政府的发展方向和目标追求。^[1]政府是人类社会理性文明高度发展的产物,并随着人类文明的进步而进步。虚拟政府源于互联网技术的兴起,是信息革命时代政府自我升级与革新的新形态,具体表现为其从数字政府发展到智能政府,进一步发展成为智慧政府。从国内虚拟政府的发展历程看,可将其划分为3个历史阶段。第一阶段,1990年代末以前是信息化酝酿发展阶段。受限于政府治理水平和传统管理观念,政府与公众的沟通以由上及下单向指导式的沟通为主。社会公众在政治生活中多为被动接受者的角色,公众参与程度不高。随着计算机技术的飞速发展,经济建设、社会治理与公众生活模式发生重大改变,政府上网成为适应时代发展趋势的必然选择。第二阶段,1999年“政府上网工程”正式启动后,这标志着我国正式进入电子政务阶段。^[2]

“政府上网工程”带动信息化产业的发展,政府公共服务能力得到一定提升。信息化的进一步发展使得社会信息量呈指数型增长,传统的政府科层制管理模式已不能适应时代发展要求。政府尝试将部分公权力让渡给社会,让民间组织和社会机构等参与到社会治理中,建立起以政府为主导的多元协同治理体系,以便更好地适应信息化时代的公共治理要求,巩固政府的权威性及执政基础。第三阶段,进入21世纪后,大数据、移动互联网、云计算、物联网等新兴技术呈现爆炸性的增长,虚拟政府正式进入智能化和智慧化阶段。2008年IBM率先提出“智慧地球”和“智慧城市”概念。作为智慧城市的重要组成部分,智慧政府是强化城市治理能力、推动城市可持续发展的重要力量。与数字政府不同,智慧政府是对电子政府的重塑升级。从传统政府到智慧政府,政府形态随着社会的发展和技术的进步而逐渐趋于扁平化、多元化和智能化。智慧政府建设减轻了政府与企业之间的信息不对称问题,政府办事更加透明,企业的创业成本、营商成本进一步降低,这极大地促进了企业发展,提升了企业获得感和满足感。

二、国内外智慧政府建设实践

¹作者简介:杨玉楨,经济学博士,华北理工大学党委副书记。翟怀技,华北理工大学管理学院硕士研究生。

智慧政府以电子政务云为基础，结合大数据技术，集聚党政机关、社会机构、企业组织等各类数据资源接入政府大数据管理中心，统筹利用、统一谋划，为政府决策提供技术支撑。同时，优化服务事项，推动政府服务效率提升，构建一个政府、社会、市场多方协同的治理格局。智慧政府建设是一个新兴话题，各国都在探索智慧政府的建设路径。许多国家把大数据技术作为建设智慧政府的重要应用手段，并制定相关国家战略。

(一) 国外智慧政府建设实践

1. 韩国:透明、开放的智慧政府框架

韩国是全球最早制定和实施智慧政府框架的国家之一。自 2011 年以来，韩国连续 11 年位居联合国电子政务排名榜首。一是从韩国智慧政府的实施脉络看，其主要目的是适应大数据时代的新发展要求，对政府的职能定位、政策制定、事务处理等进行数据化重塑。新的智慧政府形态更多从服务层面注重新时代条件下社会公众的新需求，通过多渠道整合及技术支撑为公众提供个性化的公共服务。在政策制定上，韩国制定了“数字首尔”战略规划，创造性地建立了“市民及市长”数字平台。在此平台上，市民拥有与市长相同的访问权限，可以轻松地了解当前的城市行政信息，这打通了政府与公民之间的信息障碍，提高了公众满意度。二是从韩国智慧政府的服务效能看，智慧政府通过新技术的应用，实现政府的精细化治理。通过高速流通的大数据传输处理平台，使公众的工作方式摆脱时空限制，更加智慧化。以需求和问题为导向的政府运作，更加符合多元治理背景下对公众参与的身份要求，一元治理的政府格局被打破，政府治理过程更开放、更公平。

2. 新加坡:广泛参与的智慧政府模板

2014 年 3 月，新加坡公布“智慧国家 2025”计划，提出构建“智慧国”平台，将智慧政府建设作为重要目标之一。该计划旨在通过物联网搭建一个智慧化的数字政府平台，将政府所有业务放在该智慧平台上，推动政府的智慧化转型。新加坡作为政府透明度最高的国家之一，在智慧政府建设中十分关注公众参与程度。新加坡鼓励非政府公共机构、社区公益组织、民营企业以及社会公众以参与者的身份，与政府共同谋划实施智慧政府战略，多主体协同发力，建立更加高效、智能、廉洁的政府运作形态。新加坡在社区治理中鼓励民众积极参与社区的安全维护。新加坡社区合作局数据显示，每年约有 30%左右的犯罪分子是在社会民众的帮助下被逮捕的。值得借鉴的是，新加坡在智慧城市、智慧政府建设中，核心目的始终是为民众提供更便捷的生活，老人、残障人士等不会被排斥在使用群体之外。在新加坡“智慧国”战略中，将“政府为你”转为“政府与你一起”，这代表着政府治理由政府包办向多元协同理念转变。这种理念使得政府在智慧化过程中更重视各利益主体的实际感受，重视智慧政府建设中的数字包容度，不让任何一个人在数字时代掉队。^[3]这有效避免了信息技术更新换代过快带来的弱势群体“数字剥夺”问题以及“权利贫困”问题。

(二) 国内智慧政府建设实践

1. 上海:“一网通办”，提效增速

2018 年 3 月，上海印发《全面推进“一网通办”加快建设智慧政府工作方案》，提出要应用大数据、人工智能、云计算等新技术促进政府管理科学化、精细化、智能化，^[4]到 2020 年形成多元协同、运行高效、服务精准、管理科学的智慧政府基本框架。“一网通办”是上海创立的政务服务品牌，在“一网通办”实行的 3 年中，平台累计注册用户 5000 余万人，其中企业用户 200 余万家，人均访问 1200 余万人次(2020 年)，

基本实现了政府公共服务的全覆盖，提高了政府服务水平。2022年，上海市政府在现有成果的基础上进一步提出全面深化“一网通办”改革的战略，并将2022年作为“一网通办”用户体验年，旨在全方位提高“一网通办”服务效率。

2. 江苏:智慧引领，多元协同

2018年9月，江苏印发《智慧江苏建设三年行动计划(2018—2020年)》，提出要充分发挥信息化和大数据对政治、经济、社会发展的引领驱动作用，突出互联网与电子政务、互联网与社会民生、互联网与先进制造业的有机结合。^[5]江苏智慧政府建设以智慧办公和智慧决策系统为重点突破目标，以“云大物移智”为技术支撑，以创新政府治理、转变治理模式、优化服务效能为目的，提升政府治理现代化水平，形成高效、智能、创新、便民的新型政府形态。

3. 深圳:政务再造，数字赋能

2021年1月，深圳发布《关于加快智慧城市和数字政府建设的若干意见》，提出要以“指尖办”为主渠道、以“一网通办”为基础，发扬智慧政府的主观能动性，推进公共服务“一屏享、一体办”，让政务运转更高效、更智能。由国务院办公厅电子政务办公室委托国家行政学院电子政务中心开展的《省级政府和重点城市一体化政务服务能力(政务服务“好差评”)调查评估报告(2021)》显示，在对全国32个重点城市的评估中，深圳在线服务成效度指数、在线办理成熟度指数两个指标列第1位;服务事项覆盖度指数和办事指南准确度指数两个指标列第2位;服务方式完备度指数列第3位;总体指数列第1位。深圳抢抓粤港澳大湾区、中国特色社会主义先行示范区建设和综合改革试点的重大历史机遇，以数字政府建设为牵引，聚焦“优政、兴业、惠民”，全面打造数字政府、数字经济和数字市民三位一体的数字深圳，加快推动城市治理体系和治理能力现代化;在全国率先推出“秒批”“秒报”改革，实现基于数据自动比对的无人干预自动审批，以及基于数据和材料自动推送填充的智能申报，让企业和群众办事更便利，让政府服务更高效，让审批过程更透明。在此基础上，深圳进一步推出“秒报秒批一体化”政务服务新模式，实现从申报到审批全流程智能化服务。

三、智慧政府建设过程中存在的问题

我国智慧政府建设尚处于初级探索阶段。在2020年联合国发布的电子政务指数排名中，我国列全球第25位，发展迅速，但该位次与我国全球第二大经济体的地位仍不匹配，智慧政府建设潜力巨大。在公共危机预防、服务型政府改革、优化营商环境等方面，我国智慧政府建设已取得不小的进展和成就，但在数据处理与共享及公众参与等领域短板仍然突出，创新型人才缺口较大，多元协同的社会治理机制有待健全。

(一) 数据利用及处理能力不足

1. 缺乏成熟的信息处理机制

政府缺乏强有力的信息处理平台。在智慧政府运行过程中，每天都会产生巨量的大数据信息，涉及经济、政治、社会、生态等多个领域，庞杂的信息导致信息分析处理困难，影响公共政策治理效能。一方面，政府各部门缺乏健全的大数据管理中心，没有完善的数据收集体系，难以有效地收集和处理数据信息;另一方面，政府各部门缺乏专业的数据分析平台，对公共信息数据的处理不够及时和深入，在公共决策时缺乏足够的技术支持，在信息资源浪费的同时，也影响智慧政府决策的科学性。软硬件设施的缺乏也是影响信息处理效率的重要因素，尤其是构成智慧政府运行基础架构的传感器，受限于自主知识产权水平，目前几

乎全部进口，高额的知识产权成本与信息存储处理成本给智慧政府建设带来巨大压力。

2. 政府内部存在“信息孤岛”

智慧政府应是数据高效利用、信息高度共享、交流高度密切的新型政府，但我国政府内部信息互通能力仍然较弱。一方面，横向政府之间“各自为政”、信息破碎，难以实现数据有效整合，政府治理面临数据割据的状况；另一方面，政府部门纵向的“条条”管理和横向的层级化管理衍生出数据保护主义，导致政府数据治理面临由“信息孤岛”向“数据孤岛”演变的困境。“信息孤岛”不仅造成数据资源的浪费，还大大降低了政府部门的公共管理效率，不利于智慧政府建设的推进和实施。

3. 数据安全防护机制不健全

近年来，掌握大量用户信息的互联网公司数据泄密事件频发。2015年颁布的《促进大数据发展行动纲要》明确指出，大数据利用要做到共享、开放、安全。代表公权力的政府部门，拥有社会公众最基础最核心的关键生活数据，应高度重视政府数据安全的防护机制建设。目前，智慧政府对于大数据安全防护措施较为缺乏，从数据获取到数据销毁的整个生命周期缺乏成熟的数据自动分类分级手段。敏感数据的保存加密和共享脱敏手段、数据共享过程中的用户监控存在不足，数据来源的溯源机制不健全，数据销毁的软硬件工具不完善，导致辅助管理制度无法有效落地。

(二) 公众参与度不高

智慧政府与服务型政府理论密切相关。“治国有常，而利民为本”，服务型政府理论要求政府以公民为中心，在政治生活中重视公民参与，改变传统的政府一元治理格局，推动多元协同治理机制的巩固和完善。在智慧政府建设中要求政府主动为公众提供服务，体现智慧政府的智慧性。同时，智慧政府期望建立一个政府与社会公众深入、高效、友善沟通的社会治理格局，但在目前的智慧政府建设过程中，智慧政府的主体仍然以政府为主，企业、社会公众、非政府组织等参与程度不足。公众对智慧政府不够关心，缺乏主动了解与参与智慧政府建设的意愿。^[6]

1. 缺乏人文关怀

所谓智慧政府，既有智也要有慧。智与慧分别代表智慧政府建设中的价值理性和技术理性，健康的智慧政府应以价值理性引领技术理性。尽管智慧政府必须依托先进技术的辅助支撑，但从深层次上仍要促进现代技术与政府职能的有机结合和重塑，从而更好地践行以人为本的根本宗旨。但就目前的智慧政府建设实践看，部分政府过分强调信息技术的重要性，一方面，盲目推行高新技术应用，缺乏城市对应技术储备支撑，导致政府信息技术平台后继乏力；另一方面，过分强调技术理性，缺乏对社会公众的人文关怀，部分政府新型政务平台App层出不穷，忽视部分弱势群体的诉求，导致“数字贫困”现象。尤其在新冠肺炎疫情防控时期，出现多例老人因无法出示健康码及行程码而被公共交通工具拒载的案例。智慧政府的发展必须依托社会公众的支持，人文关怀的缺乏会影响公众参与智慧政府建设的积极性，不利于智慧政府建设的修正和推进。

2. 缺乏激励机制

智慧政府立足于社会公共利益，着力于提高政府服务效率和政务处理能力，提升公众整体的生活水平和生活质量，却很难给公众带来短期可见的经济利益。从个人效益最大化的角度出发，社会公众缺乏积极

参与智慧政府建设的源动力。对政府部门而言，地方政府是地方经济利益的直接代表者和受益者，结合智慧政府建设的新特点，建立公正透明的政府工作人员激励机制将极大提升地方政府的积极性和能动性。

3. 缺乏参与渠道

公民参与政治生活，是宪法赋予的光荣权利与义务，代表我国人民民主专政的特色国家制度。从公众参与的政治生活3个层面看，在立法决策层面公众参与程度最弱，公共决策、公共治理层面是公众参与的主要部分。在政府决策和行政管理中，常见的参与渠道包括听证会、民意问卷调查、公众信箱、市长热线等。在信息化时代，传统的政府听证及政策咨询等公众参与渠道已无法满足智慧政府时代公众参与的需要。政务网站、微博等工作平台成为政府与公众沟通的主阵地。然而，目前政务网站仍以政策宣传等传统功能为主，许多政府与公众沟通的政府门户网站形同虚设，各级沟通反馈功能不健全，难以有效听取公众心声。公众参与仍以自上而下的政府主导式渠道为主，缺乏非正式的参与渠道，这增加了公众非理性参与的风险。

(三) 数据开放存在问题

数据开放是服务型政府改革的必然趋势，是践行以人民为中心发展理念的必要手段，基于大数据技术的智慧政府也应被纳入数据开放的行列中。智慧政府通过新一代AI+大数据技术获得的关乎国计民生的重要数据，这些与社会公众密切相关的数据应得到及时公开。

1. 开放数据不足

很多重要信息未被公开或者公开得不全。这其中固然有涉及政策、隐私、国家安全等不适宜公开的数据内容，但也有一些政府部门缺乏数据开放的意愿。一些部门希望自己掌握更多资源，以获得更多权力，因此不愿意将拥有的信息与社会共享。除此之外，一些部门担心数据公开后可能引发一系列问题。例如，担心本部门数据信息不精确或不真实引发的问责问题、数据安全问题，认为数据安全问题比数据公开重要，担心政府数据在使用过程中面临泄露风险，因此在政府数据公开中往往态度较为消极。

2. 数据质量不高

政府数据公开政策出台后，相关部门积极落实，公开本部门掌握的数据，但公开的数据未经合理整合，相关性不明显，数据信息繁杂，质量参差不齐。这暴露出政府部门对数据的重要性认识程度依然不足，对收集到的数据利用程度较低。一些部门混淆了政府数据与政府信息的区别，认为政府数据公开就是公开政府文件，对政府公开的数据没有进行合理的审查和归类，导致政府公开的数据可读性差、质量不高。

3. 缺乏畅通高效的反馈机制

与传统政府不同，智慧政府应在职能履行过程中保持积极主动的服务者角色。但在数据开放中，部分政府门户网站只支持数据浏览下载，缺乏沟通反馈机制，使得社会公众在发现数据错误或者数据解读遇到障碍时，找不到及时解释的途径，导致信息获取利用的效果大打折扣。

(四) 专业人才不足

大数据技术作为一种新兴信息技术，不仅关系到智慧政府建设的整个过程和环节，更关系到国家在世界上的信息竞争能力，因此需要培养一批掌握大数据和人工智能技术的高科技人才。

1. 复合型人才缺乏

大数据的主要运作部分是数据获取分析以及数据价值的挖掘，需要数据分析师和数据架构师来完成。智慧政府中信息分析处理工作人员，不但需要掌握扎实的数学、物理、计算机等学科的专业文化知识和技术，还要立足于政府公共服务的特性，拥有对政府、社区管理、公共服务、政府与社会关系等庞杂领域的知识。目前政府工作人员中，单一知识型的人才并不缺乏，多数技术岗位上的工作人员具备深厚扎实的专业功底，但是复合型人才还是少数，技术复合型人才更是稀缺。

2. 创新型人才短缺

我国拥有世界上最大的人才资源储备，但在人才供给结构上出现明显的断层，智慧产业领军人才极度缺乏，专业工程师和一流技术工人数量严重不足。智慧政府建设需要大量一流的创新型人才，其充裕与否事关智慧政府的建设进度和发展水平。目前，我国智慧政府建设缺乏完善的人才培养机制，对创新型人才缺乏有效的激励机制，对从事核心技术研发的领军人物也缺乏相应的政策支持，创新型人才严重短缺。

四、智慧政府建设的优化路径

(一) 提高信息处理能力及利用效率

1. 建立专业的信息收集处理平台

在智慧政府建设中，数据的收集处理是非常重要的系统性工程。要对收集的大数据信息进行初步筛选分类，在数据收集的基础上建立数据处理系统，对收集到的数据进行加工处理，精准分析数据的实用性、真实性及可靠性，将加工处理后的数据传输、反馈到智慧政府管理平台，为政府决策提供可靠的信息来源，辅助智慧政府的问题处置工作。

2. 建立健全信息安全监护机制

信息安全关乎重大，如果信息泄露，后果将不堪设想。对信息安全要保持高度重视，从技术上做好网络安全等级评估及备案工作。对智慧政府运行过程中产生的敏感信息要做好加密工作，对大数据搜集过程中涉及的个人隐私和商业机密信息要做好脱敏处理，信息的销毁要做到干净、彻底、无残留，避免任何形式的信息泄露。

3. 培养宏观的大数据思维

在数据处理和利用过程中，要注意数据的日常积累和维护，重视大数据的获取和利用。各政府部门要重视数据积累和数据挖掘，建立数据资源监管机构，统一标准，并对资源进行整合。要树立大数据利用思维，将信息思维纳入政府监管工作，通过高度透明的信息处理—利用—共享机制，倒逼政府部门廉政建设，遏制政府工作人员贪污受贿、权力寻租等现象的发生。

(二) 促进社会公众参与

智慧政府要打破传统政府的一元治理格局，在履行职能过程中，认真听取公众意见、重视公众利益、满足公众合理诉求，利用好大数据发展的历史契机，更高效地提供公共服务。

1. 通过双向沟通模式提高社会公众参与度智慧政府是近年来产生的一个全新概念，社会公众对此还比较陌生。一方面，可以组织“智慧政府进社区”等活动，邀请智慧政府建设方面的专家学者进行宣传演讲，普及智慧政府相关知识，增进公众对智慧政府的了解。另一方面，可以建立智慧政府模拟体验馆，让公众切身感受到智慧政府带来的生活变化，提高公众的认同感。沟通方式不局限于新闻媒体等单向宣传，可以创新参与模式，从而提高参与的互动性、高效性。公众可以通过“智慧政务”App，对生活区周围发生的生活垃圾违规堆放、违规停车、公共基础设施毁损等问题拍摄上传，一经核实处理后可获得一定的物质或金钱奖励。通过智慧路政交通系统，及时更新城市道路拥挤动态，帮助公众合理规避道路拥挤区，同时鼓励公众积极反馈热点地区交通拥堵问题，结合大数据分析，开设或增开公共交通班次，必要时为城市新建道路提供参考。

2. 建立健全公众参与的法律法规

完善公众参与智慧政府建设的法律法规，对公众参与的范围、方式、手段等作出明确规定，以法律的形式确定公众参与的具体标准和规范。支持和引导公众参与智慧政府决策，严格执行制度，顺利推进公众依法参与政策决策。

健全政府回应机制，建立政府与公众良好的沟通关系，在与公众的沟通过程中，要倾听不同的声音、允许不同的意见。建立面向公众的统一政务咨询、处理、反馈平台，安排专人对公众意见进行收集、整理、分析，最终依法依规对公众意见进行回应，通过政府门户网站或者政务App等平台，对予以采纳的公众意见及时公布，对未采纳的公众意见要给出合理理由。

(三) 加快政府数据开放进程

电子政务服务平台是政务公开的主要渠道，智慧政府要求电子政务服务平台更加开放透明。各政府部门要着眼于自身的行政任务和职责，统筹公开政务信息，让公众及时获取相关信息。政府的重大决策应广泛征求社会各界的意见，在规定时间内通过电子政务平台及时公布决策内容及决策结果。5G时代，数据融合的趋势越发明显，提高数据开放共享程度已成必然，智慧政府的发展亟须建立完善的政务数据开放制度框架。

政府应加快数据开放立法进程，清楚界定政府数据开放的范围，在保证政府核心机密不泄露的前提下，向社会充分共享政府数据信息。同时，建立健全政府数据开放平台，必要时可以借助成熟的第三方媒体平台，如微博、微信等搭建数据开放渠道。新冠肺炎疫情暴发以来，政府联合腾讯、百度、阿里等在线实时更新新冠肺炎新增确诊病例及疫情风险地区地图，通过各政务门户网站及时更新各地防疫政策，各地政府通过大数据手段及时排查疫区往返人员，阻断疫情传播渠道，是智慧政府建设的优秀案例。政府数据公开对提升政府公信力、缓解信任危机及维护社会秩序等都具有重要作用。

(四) 重视新型人才培养

智慧政府建设需要扎实掌握互联网技术的人才。智慧政府建设的人才要坚持从内部和外部两个方面选拔。

一是在内部，围绕大数据和云计算等信息技术，邀请专家学者、专业工程师等对信息管理、统计决策以及大数据处理等部门的工作人员开展业务培训，培养其大数据处理专业知识、信息分析处理能力以及数据化思维能力，为智慧政府培育合格的人才队伍。

二是在外部,积极招贤纳士、筑巢引凤,吸引创新型人才参与智慧政府建设。政府部门应当放低智慧政府创新型人才的准入门槛,完善人才引进政策,提升创新型人才的福利待遇。在人才招聘方面,尽可能减少对学历条件的限制;在薪酬待遇方面,尽可能提供物质上的奖励和倾斜。要依托高校培养一批扎实具备大数据等新兴技术的专业人才,弥补智慧政府人才缺口,为智慧政府建设引进新鲜血液。

五、智慧政府建设展望

当今世界,信息技术飞速发展,大数据在国际竞争中扮演越来越重要的作用。从智慧城市到智慧政府再到智慧地球,大数据、云计算、互联网+等新兴技术为社会公众的生产生活提供巨大便利的同时,也为政府的社会管理和公共服务注入充满活力的因子。尤其是在新冠肺炎疫情常态化防控的背景下,高效的信息综合和处理手段、快速的危机处理和政策应对,智能化、数字化的信息公开制度成为智慧政府解决社会问题的法宝和利器。

各国都在争相利用科学技术带来的红利发展经济、提高国家竞争力,中国也应紧跟世界大势,利用第四次科技革命的成果来提高政府管理水平和服务效率,实现政府执政能力现代化。

在未来的智慧政府建设中,要充分重视大数据在政府管理中的重要作用,善于利用大数据辅助政府决策,及时主动地开放、共享政府数据,实现政府数据资源价值的最大化。要重视人才在智慧政府建设中的核心地位,培养合格的智慧政府工作人员,保障智慧政府高效运转。智慧政府必将对服务型政府改革和多元协同格局带来重大推动力,智慧城市与智慧政府的有机结合也将为中国进入智慧社会提供强大动力。□

参考文献:

- [1] 于跃. 智慧政府的生成与演进逻辑 [J]. 电子政务, 2019, 199(7):93-100.
- [2] 苗俊玲, 崔紫君. 我国智慧政府研究述评与展望 [J]. 社会科学动态, 2020, 48(12):76-81.
- [3] 陈骞. 新加坡“智慧国”建设进展与经验 [J]. 上海信息化, 2022(6):51-53.
- [4] 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):63-70.
- [5] 江苏省人民政府办公厅. 省政府办公厅关于印发智慧江苏建设三年行动计划(2018-2020年)的通知 [EB/OL]. http://www.jiangsu.gov.cn/art/2018/10/8/art_46144_7833480.html.
- [6] 杨治坤. 大数据背景下政府治理变革之道 [J]. 江汉大学学报(社会科学版), 2019, 36(2):32-41, 124-125.