

# Research on Enhancing the Efficiency of Public Services Provided by Grassroots Governments under Digital Governance

Xinbei Meng

School of Public Administration (School of Emergency Management), China University of Mining and Technology, Xuzhou, Jiangsu, 221005, China

## Abstract

In the current era of digitalization, this article precisely focuses on the crucial issue of enhancing the efficiency of grassroots government public services from the perspective of digital governance. Currently, grassroots governments encounter numerous efficiency bottlenecks in the field of public services, such as unreasonable resource allocation and cumbersome service processes. Digital governance, like a key, can open the door to enhancing efficiency, and its mechanism of action manifests in various aspects. This article proposes to make efforts in three aspects: enhancing service means through technology empowerment, regulating service processes through institutional innovation, and improving the experience of the masses through service optimization. Research shows that digital governance can optimize resource allocation, enhance efficiency and quality, and effectively promote the modernization of grassroots governance.

## Keywords

digital governance; grassroots government; public service efficiency; improvement path

## 数字治理下基层政府公共服务效能提升研究

孟欣蓓

中国矿业大学公共管理学院（应急管理学院），中国·江苏徐州 221005

## 摘要

在数字化浪潮席卷的当下，本文将目光精准聚焦于数字治理视角下基层政府公共服务效能提升这一关键问题。当前，基层政府在公共服务领域遭遇诸多效能瓶颈，如资源分配不合理、服务流程繁琐等。而数字治理犹如一把钥匙，能打开提升效能的大门，其作用机制体现在多方面。本文提出从技术赋能增强服务手段、制度创新规范服务流程、服务优化提升群众体验三方面发力。研究表明，数字治理可优化资源配置、提升效率与质量，有力推动基层治理现代化。

## 关键词

数字治理；基层政府；公共服务效能；提升路径

## 1 引言

### 1.1 研究背景与意义

随着数字技术的快速发展，数字治理已成为提升政府治理能力的重要手段。基层政府作为国家治理体系的“最后一公里”，其公共服务效能直接关系到人民群众的获得感和幸福感。然而，当前基层政府在公共服务中仍存在服务覆盖不均、效率低下、满意度不高等问题。数字治理通过整合数据资源、优化服务流程、创新服务模式，为基层政府公共服务效能提升提供了新的解决方案。研究数字治理下基层政府公共服务效能提升路径，不仅有助于推动基层治理现代化，还能为其他地区提供可借鉴的经验。

### 1.2 国内外研究现状

国内外学者在数字治理与公共服务效能领域开展了大量研究。国外研究主要聚焦于电子政务、智慧城市建设和对政府服务效能的影响，如爱沙尼亚通过电子身份和“X-Road”平台实现政务数据共享，丹麦推进无纸化、零接触服务，新加坡应用物联网、大数据等技术推动治理模式智能化转型。国内研究则更多关注数字政府建设的实践，如浙江“一网通办”、上海“一网统管”、广东政企深度融合等模式。然而，现有研究多集中于省级或市级政府，对基层政府的探讨相对较少，且缺乏系统性提升路径的研究。

## 2 数字治理与基层政府公共服务效能的理论基础

### 2.1 数字治理的内涵与特征

数字治理是指基于大数据、人工智能等技术，重新定义政务组织架构、管理架构和业务架构，构建“数据服务、

【作者简介】孟欣蓓（1998-），女，中国山东济南人，本科，从事公共管理研究。

数据治理、数据决策”的政务新治理模式。其核心特征包括：以用户思维提升人民群众幸福感，以系统思维加速数字政府建设部署，以整体思维促进政府协同联动，以数据思维打破政务壁垒。数字治理通过数据驱动、应用拉动，形成“内循环”与“外循环”相结合的双循环模式，推动政府治理能力现代化。

## 2.2 基层政府公共服务效能的内涵与评价指标

基层政府公共服务效能是指基层政府在提供公共服务过程中，通过优化资源配置、提高服务效率、改进服务质量，实现公众满意度和政府治理能力全面提升的程度。其评价指标包括：资源配置：人力、物力、财力等资源的合理分配；服务效率：以最小成本、最短时间、最高质量完成服务任务；服务质量：满足公众需求、解决公众问题的综合表现；公众满意度：公众对公共服务的满意程度。

## 3 当前基层政府公共服务效能的瓶颈分析

### 3.1 服务覆盖不均

尽管我国基本公共服务已实现广泛覆盖，但城乡之间、区域之间、不同群体之间仍存在显著差异。农村地区服务设施相对匮乏，偏远地区服务覆盖率明显低于城市地区；低收入群体享受优质公共服务的比例较低，导致社会公平性受到影响。

### 3.2 服务效率低下

部分地区存在服务资源配置不均的现象，导致某些地区或群体的服务效率较低。服务流程复杂、信息不对称等问题依然存在，使得部分公众在享受公共服务时面临诸多不便，降低了整体服务效率。例如，跨层级、跨部门、跨地区数据共享不足，群众仍面临“多头跑、重复交”问题。

### 3.3 服务质量不高

当下，各部门竞相开发各类 App 和小程序，本意是提升服务便捷性，却陷入入口分散、使用不便的困境。用户频繁重复注册、登录，操作繁琐，体验感大打折扣。同时，个性化服务水平不足，整体服务质量欠佳，难以契合公众多样化需求。

### 3.4 公众满意度有待提升

根据国家行政学院发布的《2021 年中国公共服务满意度调查报告》，在教育、医疗、社会保障等领域，公众满意度已超过 80%，但在交通、环境等领域，满意度仍然较低。不同群体之间的满意度差异也较为明显，低收入群体对公共服务的满意度普遍低于高收入群体。

## 4 数字治理对基层政府公共服务效能提升的作用机制

### 4.1 优化资源配置

目前，各部门为拓展服务渠道，竞相开发了数量繁多的 App 与小程序。然而，这些应用入口分散，操作流程复杂，使用起来极为不便。用户不得不重复注册、登录，耗费大量

时间和精力，且个性化服务匮乏，整体服务质量难以满足公众日益多元的需求。

### 4.2 提高服务效率

数字治理正有力推动电子政务服务广泛普及，让市民足不出户就能在线办理各类公共服务事项，大大减少跑腿次数。同时，积极建设智能政务系统，借助人工智能技术实现智能咨询、智能审批等功能，有效简化行政审批与公共服务流程，显著提升办事效率。

### 4.3 改进服务质量

依托大数据、云计算等技术，数字治理能提供个性化、精准化的服务体验。通过分析公众行为数据，了解公众需求，优化服务内容，提高服务质量。例如，构建“企业+居民”一体化诚信体系，从多个维度构筑立体化信用画像，打造营商环境的“新承载”。

### 4.4 提升公众满意度

数字治理始终秉持以人民为中心的理念，全力推动政府公共服务朝着普惠化、场景化、便捷化方向发展。它不仅借助技术平台高效提供服务，更巧妙融入人工服务的温情，着力构建“能感知、会思考、有温度”的数字政府生态，大幅提升公众满意度。

## 5 数字治理下基层政府公共服务效能提升的具体路径

### 5.1 技术赋能：构建数字治理技术体系

#### 5.1.1 夯实信息科技基础底座

当下需加快推进“云、网、数、用”一体化信息科技基础建设，有效整合新 ICT 技术，全力打造集约开放、安全便捷的数字政府底座。以推广政务云平台为例，它能实现数据的集中存储与处理，不仅大幅提升了数据安全性，还能显著提高数据处理效率。

#### 5.1.2 打造“三位一体”神经中枢

按照“统一的党政机关互联网数据中心机房和灾备中心”“统一的党政机关网络”“统一的应用支撑平台”和“统一的政务云平台”要求，打造数字政府能力中枢、数据中枢和业务中枢。通过中枢建设，实现数据流通和业务协同，提高政府运行效率。

#### 5.1.3 构建数字城市智慧大脑

推动基于公共信息模型（CIM）的政府管理服务指挥中心建设，提供“一图全面感知、一键可知全局、一体运行联动”智慧管理服务，助力城市从“经验治理”向“科学治理”转变。例如，通过 CIM 平台整合城市运行数据，实现城市管理的精细化、智能化。

### 5.2 制度创新：完善数字治理保障机制

#### 5.2.1 建立全方位数据管理保护制度

深入贯彻落实《中华人民共和国数据安全法》的相关规定，强化数据分类分级保护，对关系国家安全、重要民生等方面的数据建立更加完备的管理措施。针对云、网等关键信息基

基础设施制定相应的保障制度，加快改进数据安全监测预警与应急机制。

### 5.2.2 推行委办局首席数据官改革

开展政务数据管理能力成熟度评估、建立完善的问责机制、明确数据责任方、增强数据责任意识、制定评价考核机制，为政务数据共享开放流通扫除制度障碍，全面提升政务数据的管理能力。例如，设立首席数据官岗位，负责数据治理战略规划和实施。

### 5.2.3 构建政务数据治理市场主体

为充分激活政务数据价值，可引入企业力量，搭建以盈利为导向的法人主体，专职开展政务数据的治理、运维运营及安全管控工作，持续推动数据流通与开放共享。比如，与科技公司携手，联合开发先进的数据治理平台，大幅提升数据治理效率。

## 5.3 服务优化：创新公共服务模式

### 5.3.1 简化办事流程

积极推行“互联网+政务服务”，大力推动政务服务线上线下深度融合，有效提升服务效率。同时，大力简化行政审批流程，削减不必要的环节与材料，切实提高办事便利性。像借助“一网通办”平台，就能实现公共服务事项在线办理与进度实时查询。

### 5.3.2 创新服务模式

为更好地满足公众多样化需求，需积极创新公共服务模式，着力提供个性化与精准化服务。比如，聚焦老年人群体，开发适老化政务服务应用，配备大字版、语音导航等贴心功能；面向企业群体，打造一站式政策查询与申报服务，有效降低企业办事成本。

### 5.3.3 加强服务监督与评估

为提升公共服务质量，需构建一套科学合理的公共服务评价体系。通过定期评估，精准找出服务中的不足并迅速改进。同时，引入第三方评估机构，保障评估结果的客观公正。比如，借助满意度调查广泛收集公众需求，以此为依据优化服务内容与流程。

## 6 案例分析：四川省数字政府建设实践

### 6.1 四川省数字政府建设进展

四川政务云建设模式在全国推广，政务服务连续三年位居全国第一方阵，形成具有代表性的“四川经验”。然而，四川省数字政府建设仍存在服务内容不全、服务质量不优、服务效率不佳等问题。

### 6.2 四川省数字政府建设挑战

服务内容不全：高频服务上架率低，网上办、掌上办事项有限；服务质量不优：各部门开发众多App、小程序，入口分散，使用不便；服务效率不佳：跨层级、跨部门、跨地区数据共享不足，群众仍面临“多头跑、重复交”问题；技术应用滞后：人工智能、大数据等新技术运用不广，创新动力不足。

## 6.3 四川省数字政府建设提升路径

### 6.3.1 构建“一底座、一平台、N应用”体系

全力推进政务数据归集与深度治理工作，成功搭建起统一的数据中台，达成数据实时流动。依托该中台，有效打破部门间的数据壁垒，促进数据在不同领域共享，推动各业务板块高效协同运转。

### 6.3.2 建设跨部门协同平台

聚焦重点场景精准发力，大力建设跨部门协同平台，以此优化审批流程，全方位提升履职效能。像建设“一网统管”平台，达成城市运行的智能高效调度；打造“渝快办”平台，构建起统一规范的线上政务服务全新体系。

### 6.3.3 推动数据要素市场化

需强化数据要素市场化配置，通过深化“政校企社”多方联动机制，加速向“数智化变革”跨越。具体而言，可与高校、科研机构携手，联合开展数据治理前沿研究；同时与企业紧密合作，协同推进数据产品创新与应用开发。

## 7 结论与展望

### 7.1 研究结论

数字治理通过优化资源配置、提高服务效率、改进服务质量，能有效提升基层政府公共服务效能。技术赋能、制度创新、服务优化是提升基层政府公共服务效能的关键路径。通过构建数字治理技术体系、完善数字治理保障机制、创新公共服务模式，可以推动基层治理现代化。

### 7.2 研究展望

未来研究可进一步探讨以下问题：数字治理的伦理与法律问题：随着数字技术的广泛应用，数据隐私、算法歧视等问题日益凸显，需要加强伦理和法律研究；数字治理的跨区域协同：不同地区数字治理水平存在差异，如何实现跨区域协同是未来研究的重点；数字治理的可持续性：数字治理需要长期投入和维护，如何确保其可持续性未来研究的挑战。

### 参考文献

- [1] 张晓峰. (2021). 数字政府建设与基层治理现代化：理论框架与实践路径[J]. 中国行政管理, (12), 34-40. (涵盖数字治理与基层治理治理现代化的理论探讨)
- [2] 李明, & 王华. (2020). 电子政务对公共服务效能的影响机制研究——基于浙江“一网通办”的实证分析[J]. 公共管理学报, 17(3), 45-56. (国内数字政府实践案例研究)
- [3] 陈建国, & 刘洋. (2019). 基层政府公共服务效能评价指标体系构建与应用[J]. 公共管理与政策评论, 8(2), 78-89. (基层政府公共服务效能评价指标的学术研究)
- [4] 四川省大数据中心. (2023). 四川省数字政府建设白皮书(2023)[R]. 成都: 四川省大数据中心. (四川省数字政府实践的官方报告)
- [5] 国家行政学院. (2021). 2021年中国公共服务满意度调查报告[R]. 北京: 国家行政学院出版社. (公众满意度数据的权威来源)