

疫情暴露数字政务短板

专家：数字治理要破除体制壁垒

（来源：人民网，2020-04-07）

人民网北京2月26日电（记者 李兵兵）随着各地复工的展开，线上政务在各领域的应用进一步完善，政府与企业推出更多安全方便的服务渠道，引导人们的生活生产秩序回归正常。而回顾疫情爆发初期，很多地区此前建设的“智慧城市”、“数字政务”在应急管理中的作用并未及时显现，信息收集共享、物资调配、跨领域协调依然大量靠腿、靠嘴、靠笔，严重影响防控效果，受到公众质疑。数字政务如何在关键时刻不“掉链子”？数字治理如何真正满足百姓需求？人民网强国论坛就相关问题对国家信息化专家咨询委员会委员、中央党校（国家行政学院）教授汪玉凯进行专访。

数字政务“失灵”根源在政府治理能力缺失

由中国电子信息产业发展研究院指导、中国软件评测中心主办的2019数字政府服务能力暨第十八届中国政府网站绩效评估显示，截至2019年11月，全国32个省级单位中，有10个省级地方政府已出台并公开数字政府规划计划，22个地区明确了政务数据统筹管理的机构，28个省制定了数据资源管理的相关制度文件，从机制和制度两方面统筹管理地方的政务大数据工作。评估认为，当前数字政府建设在创新政府治理和服务模式、提升行政管理和服务效率、提高政府公信力和执行力等方面发挥的作用日益明显。

然而从实际来看，数字政府、政务服务的实效，与充分回应百姓

诉求仍相距甚远。该评估报告中提出当前一些地区政府网站和同级政务新媒体服务渠道方面信息发布时间不同步、服务资源内容不一致性，政务数据资源开发利用程度不高等问题，此次也在武汉等多地的疫情防控初期一一显现。专家认为，数字政务能否及时发力，关键还在政府的治理能力。

强国论坛：疫情初期武汉等地出现患者求助渠道不畅、医院拿介绍信排队领取物资、社区工作人员反复填表等现象，数字政务为什么没能及时发挥作用？

汪玉凯：防控疫情也是对国家治理能力的大考，不仅仅是数字政务本身的问题。首先，地方政府前期在思想上没有高度关注，没有做好最基本的预案，导致在来势凶猛的疫情中手忙脚乱。其次，在疫情传播严重的情况下，武汉的医疗资源难以承受如此巨大的病患数量。这些前提下，数字政务很难真正发挥好作用。

这次疫情对数字政务能力的考验，不仅在于数据能不能共享，还有系统能不能承载、应急措施能不能及时组织等。以医疗服务举例，第一，武汉市在各个医疗机构和社会机构间还没有建立起功能完善的信息共享系统。网上医疗系统没有真正发挥好作用，流程不健全。如果病患在就诊前实现网上预约，医院和相关部门能及时进行信息收集归纳，马上采取紧急措施，如规划患者分时段就诊，这样不仅高效利用各医院资源，也降低人挤人相互感染的概率。第二，没有建立起医疗资源数据库。包括口罩、防护服、药物，各种物资分别有多少，库存能承受多少天，这些信息如果有大数据支撑，相关部门就能及时调拨调用。第三，计算中心、大数据中心如何配合应对整个公共突发事件，根本在于政府是否重视。一些地方政府决策者明显没有认识到信

息化手段的重要性，缺乏应用数字政务系统有效防范疫情的意识和对相关资源的统筹协调。

数字政务建设需解决“三难”，回应百姓需求

十九届四中全会通过的《坚持和完善中国特色社会主义制度，推进国家治理体系和治理能力现代化若干重大问题的决定》中提出，坚持和完善中国特色社会主义行政体制，构建职责明确、依法行政的政府治理体系，强调“必须坚持一切行政机关为人民服务、对人民负责、受人民监督，创新行政方式，提高行政效能，建设人民满意的服务型政府”，在优化政府职责体系中“推进数字政府建设，加强数据有序共享，依法保护个人信息。”数字政务，以人为本始终为目标，服务能力是评价的核心。

强国论坛：政府加快推进数字化转型难在哪？

汪玉凯：症结说到底还在“三难”——互联互通难、数据共享难、业务协同难，这不是一天就能解决的。建设数字政府，三分数字，七分政务，体制是最关键的。数字技术本身是不能解决实际问题的，如果体制不畅通、信息壁垒不能打破，系统再先进、设备再好都不能充分发挥作用。从这个意义来讲，首先要解决政府部门间的行政壁垒，让数据可以流通共享。面向长远，政府要围绕百姓关注的医疗、教育、环境等公共服务构建综合性的应用系统，真正实现系统畅通，高效运转，让数字政务在关键时刻真正发挥作用。

强国论坛：大数据在追踪人员流动轨迹等防控措施中发挥了重要作用，但也引发了关于个人信息泄露的担忧。政府收集和公开信息时如何避免个人信息滥用？

汪玉凯：这次为了防范疫情进一步扩散，毫无疑问大数据功不可

没。确定患者的行动轨迹，找到密切接触者隔离相关人员，是非常复杂的过程，大数据为追踪个体的行动轨迹提供了真实可靠的依据。

另一方面，我们确实也担心个人隐私面临泄露滥用的风险。目前我国虽然在各项规定中有保护个人信息的提法，但还没有上升到法律层面。国家要加快个人信息保护法律的立法，划清个人信息和公用信息的边界和使用权限，为防止个人信息泄露或滥用提供法律保障。

提高政府管理效率，服务下沉保护“信息弱者”

中国互联网络信息中心（CNNIC）发布的第44次《中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至2019年6月，我国网民规模达8.54亿，互联网普及率达61.2%，移动互联网应用在市场中的规模继续扩大。依托对互联网新产品、新功能的探索和业务营收的不断增长，各领域企业利用自身专业优势，积极开放线上资源搭建各类信息平台，提供精准服务，在战疫和复工工程中展现出强大力量。

与此同时也应关注到，我国仍存在超5亿“非网民”，其中城镇占比37.2%，农村地区占62.8%。这也意味着在数字服务日益成为生活必需品的当下，还有相当一部分城乡居民受使用技能、文化程度、设施设备、年龄等因素制约，无法第一时间触达互联网的高效便捷。数字政务建设应多想一步、更进一步，保障“信息弱势群体”切实享受到发展成果。

强国论坛：企业在云计算、人工智能、平台共享的突出应用对政府有哪些借鉴意义？政府治理和社会参与怎样平衡？

汪玉凯：有市场机制起作用，社会力量发挥的作用是非常强大的。电商、线上教育等领域的企业在方便特殊时期的居民购物、学生教学等方面扮演了非常关键的角色。在市场化的积极推动下，企业的信息

化水平大幅提升，各个领域都建立起庞大的网络体系和细致的服务功能，这次的突出表现是多年积累的结果。这对未来的政府改革、数字政务发展都有进一步的启示。建议未来的数字政务活动中，真正的核心政务由政府自己来办，其他凡是能够让市场解决的，可以借助社会的力量，尽量走政府购买服务的道路，不仅能降低运营成本，也提高政府管理效率。

强国论坛：由于客观条件或知识水平所限，还有大量老人、残障人士等群体无法利用互联网及时获取疫情预警和救助信息。政府怎样破解“信息弱者”困局？

汪玉凯：把管理的重心下移，利用好基层社区街道的力量。弱势群体没有足够能力运用互联网力量，要更好发挥社区的作用，加快把社区便民服务网络化提上议事日程，有针对性地解决弱势群体面临的信息不对称问题，这应是改革的趋势。

原 文 链 接：
<http://www.people.com.cn/n1/2020/0226/c32306-31605621.html>，
转载请注明。