

数字化转型背景下基层政府公共服务能力提升路径研究

韩向东 吴婉素

北京师范大学 北京市 100875

DOI: 10.32629/ems.v8i2.18479

[摘要] 在数字化转型的浪潮中,基层政府公共服务面临技术适配不足、供需对接失衡等挑战。本文聚焦基层政府公共服务能力提升,分析数字化转型为其带来的流程优化、资源整合机遇,探讨如何依托数字技术搭建服务平台、畅通反馈渠道、重塑服务流程,旨在为基层政府突破服务瓶颈、构建精准高效的公共服务体系提供可行思路,推动公共服务向均等化、便捷化方向发展。

[关键词] 数字化转型; 基层政府; 公共服务能力; 提升路径

引言

随着数字技术的深度普及,社会公众对公共服务的便捷性、精准性需求持续提升,基层政府作为公共服务的前沿供给主体,其服务能力的强弱直接关乎民生福祉。当前,部分基层存在数字工具应用不充分、服务协同性不足等问题,制约了公共服务效能的发挥。在数字化转型的时代背景下,探索基层政府公共服务能力的提升路径,既是顺应技术变革的必然要求,也是破解基层服务难题、回应群众诉求的现实需要,对夯实基层治理基础具有重要意义。

1. 数字化转型对基层政府公共服务能力的赋能维度

1.1 依托数字技术优化公共服务流程,压缩服务办理周期

将数字技术嵌入公共服务的申请、受理、审核等全流程,打破传统线下办理中环节分离、权责模糊的阻滞。原本分散在不同岗位的核验、审批环节依托数字系统实现无缝衔接,前置性材料核验可依托数据自动比对完成,无需服务对象反复提交纸质材料,岗位间的流转无需依靠人工转送申请材料,减少中间等待时长。

公共服务办理的各个节点状态通过数字系统实时同步,办理进度可追溯、可查询,倒逼各环节岗位按照预设时限完成对应操作,避免人为因素导致的办理延迟。业务办理的规则依托数字系统固化,减少自由裁量空间带来的流程冗余,让服务办理路径沿着最优逻辑推进,从机制层面压缩不必要的耗时。

1.2 通过数字平台整合公共服务资源,实现跨部门数据共享

搭建统一的公共服务数字平台,打破基层政府各业务部门之间的信息壁垒。原本分散在民政、医保、社保等不同部门的公共服务事项,全部接入同一平台端口,各部门依托平

台开放对应的数据接口,实现服务信息的互联互通。

数字平台作为公共服务资源的枢纽,对各部门的服务职能进行梳理和重构,将涉及多部门协同办理的事项整合为单一受理入口,服务对象提交的申请信息通过平台同步至相关部门,无需在不同部门之间重复提交。部门之间依托平台完成数据调取和业务协同,无需通过线下函件往来确认信息,公共服务资源不再局限于单个部门的边界内流转,而是在平台支撑下形成有机整体,提升服务资源的使用效率。

1.3 借助数字工具拓宽服务覆盖范围,填补偏远地区服务空白

依托移动终端、智能终端等数字工具,将公共服务向物理距离较远的偏远地区延伸。无需在偏远地区增设实体服务站点,服务对象可依托移动设备接入公共服务平台,完成事项申请、材料上传等操作,打破空间距离对公共服务获取的限制。

数字工具搭载智能客服、语音识别等功能,适配偏远地区服务对象的信息使用习惯,降低数字操作的技术门槛^[1]。公共服务的政策解读、办理指南通过音视频形式依托数字工具传递,让偏远地区的群体能够及时获取服务信息,无需前往城镇咨询办理。原本难以覆盖的偏远地区,依托数字工具搭建起无形的服务网络,让公共服务触达基层治理的神经末梢。

2. 基层政府公共服务能力适配数字化转型的现存短板

2.1 数字服务平台功能单一,难以匹配多元服务需求

基层政府搭建的数字服务平台多以事项办理功能为主,仅能完成基础性的申请受理和结果反馈,缺乏对服务需求的深度挖掘和响应能力。平台界面设计侧重业务流程呈现,未针对不同类型服务对象的使用习惯进行优化,无法提供差异化的服务引导,难以满足不同群体的个性化诉求。

平台未整合服务需求收集和反馈功能,无法及时感知公众动态变化的服务需要,服务供给始终滞后于需求变化。平台仅作为业务办理的线上通道,未拓展政策解读、互动咨询等延伸性功能,难以承载公共服务之外的沟通和服务引导职能,与公众对综合性公共服务载体的期待存在差距。

2.2 基层数字人才储备不足,技术应用与运维能力薄弱

基层政府从事数字服务相关工作的人员多为岗位转岗而来,未接受系统的数字技术培训,对数字平台的操作仅停留在基础使用层面,无法对平台功能进行针对性调整,难以应对平台运行中出现的故障。缺乏兼具公共服务业务能力和数字技术素养的复合型人才,无法根据基层公共服务的实际场景优化数字工具的应用逻辑。

基层政府的数字服务运维工作多依靠第三方技术团队,内部未建立稳定的运维保障机制。第三方团队对基层公共服务的业务逻辑缺乏深度理解,运维响应存在滞后性,无法及时解决平台使用中出现的适配性问题。数字技术应用的更新迭代依赖外部力量,基层政府自身不具备独立优化数字服务体系的能力,难以推动数字工具与公共服务业务深度融合。

2.3 公众数字素养参差不齐,数字服务普惠性未充分体现

部分老年群体、乡村留守群体对数字设备操作不熟悉,无法独立完成线上公共服务事项的申请和操作,难以适应数字服务的交互逻辑。此类群体更倾向于传统线下服务模式,而基层政府公共服务资源逐渐向线上倾斜,导致这部分群体获取服务的难度增加。

基层政府缺乏针对数字素养薄弱群体的专项引导,未制定适配性的数字服务辅助方案。数字服务的宣传仅依托线上渠道,未覆盖到无法接触网络的群体,导致部分公众对数字服务的存在和使用方法缺乏了解,无法享受到数字转型带来的服务便利,数字服务的普惠性被限制在具备数字使用能力的群体范围内^[2]。

3. 基层政府公共服务能力提升的数字工具应用路径

3.1 搭建综合性公共服务数字门户,集成政务、民生等多类服务

基层政府搭建覆盖全域的公共服务数字门户,将政务办理、民生保障、生活服务等不同类型的事项纳入同一门户管理。梳理各部门的服务职能,按照服务类别对事项进行分类整合,设置清晰的服务导航板块,让服务对象可快速定位所需办理的事项,无需在多个平台之间切换查找。针对高频办

理的业务事项,在门户首页设置快捷办理入口,减少操作路径长度,降低服务获取的时间成本。

数字门户打通各服务事项的后台数据接口,实现不同类型服务之间的数据互通。办理民生保障事项时,可直接调用政务办理环节留存的身份信息,无需重复填写个人基础资料。在数字门户内设置服务进度查询入口,各类服务事项的办理状态可在同一页面查看,让服务对象对自身申请的各项业务情况一目了然,无需分别登录不同系统查询。同时,依托门户设置互动留言板块,服务对象可直接反馈服务体验,为后续优化提供参考依据。

3.2 开发智能化服务终端,提供24小时自助式公共服务

基层政府在社区、乡村等人流集中区域布设智能化服务终端,终端搭载身份核验、材料扫描、业务办理等功能模块,适配基层群体的操作习惯,简化操作步骤,通过图文结合的引导界面降低操作门槛。服务对象可依托终端完成身份验证,自主提交业务申请材料,打印办理凭证,无需在工作时间前往政务大厅排队办理。

智能化服务终端依托后台数字系统实时对接政府业务数据库,可即时完成基础性业务的审核和办结。终端配备远程协助功能,遇到操作难题时,可连线后台服务人员获取实时指导,解决基层群体操作不熟练的问题^[3]。终端接入政务服务热线端口,服务对象可直接通过终端拨打热线咨询政策,实现自助办理与人工咨询的衔接。突破政务服务的时间限制,非工作时段也可依托终端完成业务办理,填补下班期间的公共服务空白,适配灵活就业群体的时间特点。

3.3 引入大数据分析技术,精准预判群众服务需求并提前部署

基层政府依托公共服务数据,引入大数据分析技术对历史服务记录进行梳理。从服务申请的时间、类别、群体特征等维度进行数据建模,分析不同时段、不同区域的服务需求变化规律,挖掘隐藏在数据背后的服务倾向。梳理不同群体的服务偏好,识别出集中性的潜在需求,避免仅凭经验判断服务供给方向。

基于大数据分析结果,基层政府提前调整公共服务资源配置。在服务需求高峰期来临前,增设临时服务窗口或线上服务通道,调配工作人员增援高频业务办理岗位,缩短服务对象等待时长^[4]。针对特定群体的集中需求,提前推送服务办理指引和政策解读信息,通过数字门户或社区公告栏精准

触达目标群体,让服务供给贴合需求走向,避免出现服务资源错配导致的供需失衡,提升公共服务的精准性和前瞻性。

4. 基层政府公共服务能力提升的协同保障机制

4.1 建立跨层级数字服务协同机制,推动上下服务标准统一

基层政府与上级政府部门签订数字服务协同框架,明确各级部门在数字服务推进中的职责边界。上级部门负责制定数字服务的通用规则和技术标准,梳理公共服务事项的核心办理要素,划定不可突破的办理底线,基层政府结合本地人口结构、产业特点对标准进行细化落地,补充适配本地场景的操作细则,确保基层服务操作符合通用规范的同时贴合实际需求。

跨层级数字服务协同机制依托线上协同平台运行,基层政府将数字服务推进中的问题实时反馈至上级部门,上级部门针对问题提供技术指导和资源支持,无需基层政府逐层上报等待批复。各级部门定期开展数字服务对接会商,梳理不同层级服务标准的差异,对不一致的操作流程进行调整,统一服务受理的材料要求和审核标准,实现上下级部门之间服务标准的无缝衔接,避免出现因标准差异导致的服务断层,让服务对象在不同层级办理同类业务时体验一致。

4.2 构建常态化数字技能培训体系,强化基层人员技术应用能力

基层政府联合本地职业院校、技术服务机构搭建数字技能培训体系,根据基层人员的岗位职能设计差异化培训内容。面向窗口服务人员侧重数字平台操作和服务引导技巧培训,教授如何协助数字素养薄弱群体完成线上申请,如何快速定位并解决操作卡顿、页面报错等常见问题;面向后台运维人员侧重数字系统故障排查和数据安全管理培训,教授如何识别系统异常预警,如何对敏感数据进行加密存储。

培训采用线上线下结合的模式开展,线上依托数字培训平台提供课程资源,配套模拟操作场景供基层人员反复练习,基层人员可利用碎片化时间自主学习;线下开展实操演练,模拟数字服务高频场景,让人员在真实操作中提升实战能力^[5]。建立培训考核机制,将数字技能考核结果与岗位绩效挂钩,倒逼基层人员主动提升技术应用能力,确保基层人员能够熟练操作数字服务工具,应对日常服务中的各类技术问题,保障数字服务平稳运行。

4.3 完善数字服务反馈闭环,根据群众评价动态优化服务内容

基层政府在数字服务端口设置简洁的评价入口,服务对象完成业务办理后,可对服务流程、办理时长、服务态度等维度进行匿名评价,避免服务对象因顾虑影响真实反馈。评价内容直接同步至数字服务管理后台,安排专人定期梳理群众评价意见,筛选出集中反馈的流程繁琐、操作复杂等高频问题。

针对群众反映的高频问题,基层政府组织业务人员和专业技术人员共同分析问题根源,若为流程冗余则简化环节设置,若为系统操作复杂则优化界面布局和引导话术。将优化结果通过数字门户弹窗、社区公告等形式告知群众,让群众感知反馈意见的落地成效,提升群众对数字服务的信任度。定期发布数字服务优化报告,展示问题整改情况和后续改进方向,形成“群众反馈-问题整改-效果公示”的完整闭环,让数字服务始终贴合群众真实需求。

5. 结语

数字化转型为基层政府公共服务能力提升提供了全新的技术支撑与模式创新空间,但提升过程需兼顾技术应用与实际需求的适配性。基层政府需以问题为导向,针对技术、人才、协同等方面的短板,通过工具升级、能力培育与机制完善,逐步构建起数字驱动的公共服务体系。未来,随着数字技术的持续迭代,基层公共服务应进一步向精细化、个性化方向发展,不断缩小区域、群体间的服务差距,让数字化转型的成果更公平地惠及全体基层群众,最终实现公共服务效能与群众满意度的双重提升。

[参考文献]

- [1] 蔡聪裕. 数字化转型助推基层政府公共服务提效[N]. 中国社会科学报, 2021-01-06 (008).
- [2] 吴德超. 基层治理现代化背景下乡镇政府公共服务能力提升策略研究[N]. 重庆科技报, 2025-10-23 (004).
- [3] 李阳. 需求耦合与场景调适: 基层公共服务数字化转型的政府行动逻辑[J]. 中国行政管理, 2025, 41 (03): 64-75.
- [4] 李阳. “优位”与“弱勢”: 公共服务数字化转型中的基层政府处境及其调适[J]. 秘书, 2025, (02): 18-30.
- [5] 吴德超. 基层治理现代化背景下乡镇政府公共服务能力提升策略研究[N]. 重庆科技报, 2025-10-23 (004).