

基层数字政府建设问题及对策研究——以安徽省太和县为例

冯利

安徽理工大学

DOI:10.32629/pe.v4i1.19033

[摘要] 当前我国信息技术高速发展,社会产业数字化转型已经成为大势所趋。为此,各地也纷纷建立基层数字政府,寻求利用数字化技术推动社会治理,构建现代化发展引擎。太和县作为安徽省阜阳市下属的人口大县,近年来已经开始积极响应国家有关加强基层数字政府建设、数字化治理体系、治理能力的政策号召,大胆打破数据壁垒,通过基层政府为社会、为民众提供精准服务。本文介绍了当下太和县的基层数字政府建设现状,特别指出相关建设问题,再研究针对性建设对策,为太和县成功建设数字县城、基层数字政府提供支持。

[关键词] 基层数字政府; 建设现状; 问题; 对策; 数据采集标准

中图分类号: F123.6 **文献标识码:** A

Research on Issues and Countermeasures in the Construction of Grassroots Digital Government: A Case Study of Taihe County, Anhui Province

Li Feng

Anhui University of Science and Technology

[Abstract] With the rapid development of information technology in China, the digital transformation of social industries has become an irresistible trend. In response, various regions have established grassroots digital governments, seeking to leverage digital technology to promote social governance and build a modern development engine. Taihe County, a populous county under the jurisdiction of Fuyang City in Anhui Province, has actively responded to national policies calling for the strengthening of grassroots digital government construction, digital governance systems, and governance capabilities in recent years. It has boldly broken down data barriers and provided precise services to society and the public through grassroots governments. This article introduces the current status of grassroots digital government construction in Taihe County, highlights relevant construction issues, and explores targeted construction countermeasures, providing support for Taihe County to successfully build a digital county and grassroots digital government.

[Key words] grassroots digital government; current construction status; problems; countermeasures; data collection standards

前言

太和县是安徽省的重要县级单位,因为它的人口众多(常住人口134.6万),人力资源丰富,与之相应的是大规模人口资源、物质资源的管理问题。近年来,县内已经逐渐引入数字化建设技术,打造了成型的基层数字政府,且取得了巨大突破。例如县内基层数字政府大量应用人工智能技术、大数据技术,这提升了数据资源的整合能力,甚至使得太和县成为安徽省的重点数字化建设区域。太和县基层数字政府主张以数据驱动为主,追求服务下沉、多元共治,各种数字化基层政府治理创新模式应运而生。目前,太和县已经拥有了发展较为完善、系统的数字化治理技术体系。

1 太和县基层数字政府建设的现状分析

1.1 太和县的基础设施建设现状

为大力发展基础设施建设,太和县已经构建了一套完整的全域数字化技术底座。这套底座核心理念是数字化与网格化并行,形成双轮驱动推进机制。目前,县内的数字网格数量高达4747个,全面覆盖120万人口、94万栋房屋、5.5万个组织机构,基本满足全社会、全信息要素采集要求。而且,当地基层数字政府的数据回流创新模式引人注目,它全面推动县内70类702万条部门数据直接下沉到各个村镇,它的动态更新机制完善,已经成为县内基层政府治理数据的重要资源池。由此可见,太和县在数字化基础设施建设方面不遗余力,通过改造基础设施基本解决

了基础数据采集重复、更新不及时等痛点问题。同时,政府的精细化管理与精准化服务政策也正式启动,切实改善县内民生服务质量。

1.2 太和县的技术创新建设现状

太和县是全省率先完成DeepSeek大模型本地部署的地区,这为基层数字政府建设埋下伏笔,提前完成了县内数字化技术创新建设目标。DeepSeek大模型与本地政府系统深度合作,模型对海量政府政务大数据的管理高效且能实现深度挖掘,为社会保障、城市治理以及政务问答提供便利。例如,太和县的智能社会保障分析平台大量整合市民用户水电气使用数据,动态实时监测独居老人的日常生活状态,一旦发现问题及时预警,联动医疗、消防、公安等部门解决潜在风险。另外还有县城治理民生诉求处理系统,该系统的自动化水平较高,可以实现信息自动分类,为市民热线接线、信访等大数据处理提供便捷。而且,它的快速响应水平较高。

1.3 太和县的服务效能建设现状

太和县当前大力推广“互联网+”理念,如基层数字政府建设主要围绕“互联网+政务服务”改革展开,且取得了不错的工作成效。具体来讲,县城的医保征缴与公安户籍系统数据深度联动,日常民生服务工作效率提高两倍左右,节约民生服务资金大约45%,治理效果非常明显。服务效能的提高还体现在工作时间的节省(节省60%以上)以及服务响应、处置速度的提高(提高50%以上)^[1]。太和县的低空经济+数字经济模式综合建设理念非常值得一提,大量低空经济场景已经落地,如县城内目前拥有4座无人机机场,与大疆建立了默契的政务飞行合作关系,建设多个低空政务经济试点。这一做法是对人工智能技术应用范围的有效拓展。

2 太和县基层数字政府建设的现存问题

2.1 基层数字政府各部门执行能力良莠不齐

虽然已经建立基层数字政府,但是太和县政府各部门对数字化技术理解程度不同,在政务工作执行能力方面表现出良莠不齐,服务质效有待提高。以太和县下辖某些部门为例,如政务服务大厅的服务流程优化水平不高,部分工作人员存在服务意识不足、工作懈怠等问题;监管部门人员由于对数字化技术应用不熟练,出现了事项下放、服务节奏缓慢、无法有效发挥监管职能等问题;当然,太和县数字化政务服务部门人员具有较强的数字技术应用能力,如上文现状中提及的许多工作均由该部门工作人员完成,执行能力较强。

基层数字政府各部门人员的执行能力良莠不齐,这就客观反映在基层政务服务的“神经末梢”上,导致“神经末梢”堵塞。这说明,部分太和县政府干部还未能清晰认识“互联网+政务服务”的重要性,所以政策落地效果有所折扣。

2.2 基层数字政府数据共享与业务协同存在障碍

太和县基层数字政府的数据共享与业务协同都存在较大障碍,虽然当地政府已经基本打通了部门之间数据壁垒,但在实操层面却存在信息系统兼容不当等问题,技术标准也无法实现相互统一。

以2021年为例,县内城南街道有政务服务办事项目62项和176个节点,其中所涉及的数据采集与填报环节多达80个^[2]。而且,所有跨系统数据交换与共享全部靠人工完成,整体工作效率比较低且数据更新不够及时。近年来这一状况已经发生改变,但是各层级、部门之间的信息壁垒、堵点依然存在,对太和县政务工作整体效能发挥有一定影响。

2.3 基层数字政府应用新技术与数字化素养存在差异

太和县基层数字政府在应用新技术与培养数字化素养思路上存在差异,尽管县内已经引入DeepSeek大模型、人工智能技术,但对基层干部的数字化技术应用能力也同时提出更高要求,这导致部分基层工作人员难以适应新技术、新操作、学习主观能动性严重不足,基本无法发挥人工智能技术的辅助决策以及问题分析解决效能^[3]。

2022年皮条孙镇基层数字政府新技术培训会上就明确指出,太和县村镇级政府单位确实存在业务数字化覆盖率偏低、技术应用推广缺位的问题。尽管太和县目前已经开展多轮数字化技术培训工作,但是培训深度不足、覆盖面积不广,有待改进。

2.4 基层数字政府存在形式主义问题

基层数字政府存在形式主义问题,且始终未能有效解决。因为在基层数字政府建设过程中,出现了为了数字化而数字化的发展倾向。进一步讲,就是过分重视基础硬件建设,但对服务、软件方面的应用却缺乏重视;另外存在部分系统建设后使用率不高的情况。种种形式主义问题导致政府工作负担增加,还无法实现数据跑路代替工作人员乃至群众的良性发展目标。

3 太和县基层数字政府建设的有效对策

上述4点问题现实存在,对太和县的基层数字政府建设以及政务工作执行影响较大,阻碍政府以及地方社会综合发展进步,下文简单分析有效对策,希望针对性解决建设问题。

3.1 注重顶层设计强化、完善各部门统筹协调机制

针对太和县基层数字政府各部门统筹协调机制、工作人员能力良莠不齐的现实问题,本文认为当地政府应该构建数字化统筹协调机制,充分发挥县内数据资源管理工作效能,让数字化技术部门作为领头羊,带领各个部门高效办成每一项业务,切实履行部门主体责任,形成多方工作合力。目前,政府的常态化问题反馈与整改机制已经初步成型,其中采用大数据分析、云计算数据采集以及人工智能机器人技术实现了对各个下辖乡镇政府工作的有效评估,及时发现并解决村镇中存在的各种发展堵点问题,强化对基层政府的有效指导与支持。针对不同乡镇情况,太和县的数字差异化方案非常有效,杜绝“一刀切”。

例如在太和县部分乡镇,政府通过拓宽数字化应用技术场景收集民声数据,其中融合了视频平台以及AI识别信息治理平台,构建了一套完整且高效率的政务事件联动工作体系。这套体系实时汇聚村镇居民所上报的数据信息,发现异常并通过AI分类信息并推送至后台指挥中心。村镇也利用微信小程序“云上细阳”为社区工作人员与群众居民之间搭建便捷沟通桥梁,确保基层上下都能积极参与到社区治理工作中^[4]。而“随手拍”小

程序则打通民生问题解决通路,有效解决信访问题,为乡镇基层数字政府建设提供强有力的数据支持。

3.2打破信息壁垒障碍、强调数据资源整合

太和县持续推进了对数据资源的有效整合,打破信息壁垒。当地在已有基础上扩大数据回流力量与范围,这对基层政府治理数据、构建数据资源池有一定帮助。

例如,太和县所重点突破的是政府部门之间数据壁垒,特别强调人社部、民政部、公安部与医疗保险部门的业务数据深度、广度联动,满足数据互认共享要求。当地的“数据找人”运作模式就已经积累了大量成功经验,它为太和县基层政府某些高频事项进行数据常态化对比,提供最精准的政务服务支撑。而且,这套系统的技术标准与接口相当规范,具有系统互联互通能力,智慧化水平可见一斑。太和县也借此系统打破数据壁垒,将数据资源整合,解决过分依赖人力资源这一现实问题。

3.3缩小技术应用差异、优化政务数字化服务流程

太和县基层政府工作善于采用传统技术,对数字化技术的接受程度不高。现如今在数字化转型时代背景下,当地为建立基层数字政府必须缩小技术应用差异,优化政务数字化服务流程。如深化“一网通办”与“数字化跑腿”技术改革,聚焦村镇不同领域,用数字化技术解决高频事项问题,例如医疗卫生问题、教育问题、就业问题等。当地可以深入探索DeepSeek为代表的人工智能技术模型,探索智能语音问答、跨部门数据流转等业务的创新处理方法,并建立数字化并联审批机制^[5]。

3.4强化数据监督评估体系、避免形式主义问题

太和县基层数字政府还要强化数据监督评估体系,有效规避传统中经常出现的形式主义问题,这些问题严重阻碍了县政府的发展进程。所以,建立第三方数字化评估体系,定期对乡镇各个部门、政府建设进行客观评价非常必要。同时,也要确保数

字化建设成果真正惠及民生,加强数据安全保障,避免出现形式主义问题。即政策提出就要通过数字化手段践行,并建设第三方数字化服务机构监督管理机制,确保数据采集、开发、管理等各个环节都符合要求,最终转化为能够惠及民生的有利数据成果。

4 总结

在太和县,基层数字政府建设所取得的阶段性成果有目共睹,尤其是在充分利用大数据、云计算、人工智能技术后,地方基层数字政府建设已经初见成效,在高效率处理政务要件、深化数据资源智能化共享等方面收获颇丰,全面改善了地方社会经济与民生。而且,所建设的监督评估体系也筑牢数据安全防线,为太和县未来进一步走经济高质量发展路径提供强有力支持。

[参考文献]

[1]李彩真.信息化建设在事业单位档案管理中的应用分析[J].丝路视野,2025(1):16-18.

[2]汪秋寒,羊中太.基层数字政府建设何以推动多元合作网络形成——基于江苏省Q市数字政府建设的案例研究[J].顺德职业技术学院学报,2024,22(4):77-84.

[3]张蕾蕾.推进基层数字政府建设路径研究——以无锡市滨湖区为例[J].区域治理,2023(17):112-114.

[4]王金.基层数字政府建设中存在的问题及其解决对策[J].新丝路:中旬,2022(7):10-12.

[5]方昭程.基层政府智慧治理能力提升:现实困境与优化路径研究[J].社会科学前沿,2024,13(5):82-88.

作者简介:

冯利(1992—),女,汉族,安徽阜阳人,硕士研究生,研究方向:公共管理。