

电子政务平台在政府治理现代化中的价值和限度

张嘉煊

(天津师范大学政治与行政学院, 天津市, 300387; 1394272713@qq.com)

摘 要: 本文探讨了电子政务平台在政府治理现代化中的价值和限度。文章首先指出电子政务平台兴起的背景, 以及其在政府治理中的重要性, 接着分析了其对政府治理模式的革新及在政府治理现代化中的价值, 包括提升政府效能、增强透明度、促进公民参与、优化资源配置和推动社会治理创新。此外, 文章还讨论了电子政务平台面临的限度, 如数据安全、数字鸿沟、跨部门协同和信息共享、法律法规等问题, 并提出了相应建议。最后, 展望了人工智能与电子政务平台结合发展的前景。

关键词: 电子政务平台, 政府治理多元化, 政府善治, 数字治理

引言

建设数字中国是数字时代推进中国式现代化的重要动力, 是构建国际竞争新优势的强力支柱。2021年11月12日国务院办公厅发表了《国务院办公厅关于印发全国一体化政务服务平台移动端建设指南的通知》(以下简称《指南》)。《指南》中指出, 各地区各部门要认真贯彻落实党中央、国务院关于深化“互联网+政务服务”、加快推进全国一体化政务服务平台建设的决策部署, 按照建设指南要求, 加强政务服务平台移动端标准化、规范化建设和互联互通, 创新服务方式、增强服务能力, 推动更多政务服务事项网上办、掌上办, 不断提升企业和群众的获得感和满意度。《指南》中要求各级政府的移动端建设要坚持以人民为中心的发展思想, 坚持新发展理念, 坚持推动高质量发展, 围绕加快转变政府职能、深化“放管服”改革, 加强和规范全国一体化平台移动端建设管理, 推动各地区各部门政务服务平台移动端标准化、规范化建设和互联互通; 坚持统筹规划、需求引领、创新驱动、安全可控的工作原则, 提升移动政务的供给水平, 全面优化用户体验, 推动政务服务事项从“掌上可办”向“掌上好办”转变, 同时加强对重要数据、敏感个人信息等的保护, 确保政务网络和数据信息安全。2023年9月4日国务院办公厅发表了《国务院办公厅关于依托全国一体化政务服务平台建立政务服务效能提升常态化工作机制的意见》(以下简称《意见》), 意见中表示: 尽管近年来“一网通办”能力显著增强, 为创新政府治理、优化营商环境提供了有力支撑, 但聚焦企业和群众所思所盼, 实现政务服务从“能办”向“好办”转变仍然面临制度规范不够健全、业务办理不够便捷、平台支撑能力不足等问题, 需加大力度持续推进和迭代创新, 不断提升企业和群众的获得感和满意度。2024年9月, 联合国发布了《2024年电子政务调查报告》。该报告每两年发布一次, 主要通过“电子政务发展指数”对各成员国的电子政务发展水平进行排名。总体而言, 全球电子政务的平均发展水平已进入“高水平”阶段, 平均指数达到了0.6382。中国在此次排名中位列全球第35位, 相比2022年提升了8位, 成功进入“非常高水平”阶段。

本文主要探究数字化时代下电子政务平台和政府善治之间的互动机制, 明晰电子政务平台通过信息化手段, 将政府服务、决策和公民参与等关键环节数字化、网络化, 极大地提升了政府治理的效率和效能, 为发展政府善治提供了有力的支撑和推动, 同时也揭示了电子政务平台目前面对的风险与挑战, 以期政府治理实践提供理论参考和实践指导。

1 数字时代电子政务平台对政府治理模式的革新

政府善治是指政府通过高效、合法、透明、责任、回应以及推动社会民主化等治理方式，实现公共利益最大化的公共管理过程。它强调政府与公民之间的良好合作，是政治国家与市民社会之间的一种新颖且最佳的关系状态。在这个过程中，政府不再是单一的管理者，而是与公民、社会组织等多元主体共同参与到公共事务的管理中来。

世界经合组织2020年发布的一份报告正式提出了数字政府六个方面的基本要求，并将其作为经合组织数字政府政策的基本框架。这六个方面的要求分别是：设计数字化（Digital by Design），即建立明确的组织领导和协调执行机制，将数字化纳入整体政策过程；数据驱动（Data-driven），即将数据作为重要的战略资产，应用于公共政策的规划、执行和监督中以创造公共价值，并确保数据的可用和安全；政府即平台（Government as a Platform），即将政府视为满足用户需求的平台，提供清晰透明的指南和工具，实现以用户为导向的一致的、无缝隙的、集成的、主动的和跨部门的服务；默认开放（Open by Default），即将政府数据和决策过程向公众开放，以促进公众参与；用户驱动（User-driven），即以公众的需求和便利性为中心来设定程序、提供服务和制定政策；主动性与前瞻性（Proactiveness），即政府和公务人员能够预测公众的需求并迅速作出反应，避免公众陷入烦琐的程序[1]。

电子政务可以被宽泛地定义为借助信息技术而进行的政务活动，即利用信息通信技术，实现政府组织结构和运作流程的优化，解决政府部门在时间和空间上的分隔限制，使更多公众更容易获得政府提供的服务和政府发布的信息，提高政府效能，向人民提供优质且全面的、规范且透明的管理和服务[2]。电子政务平台正是政府实行管理和提供服务所依赖的平台。它融合了云计算、大数据、人工智能等新一代数字技术，实现了政府与民众、政府与企业、政府与政府之间的信息互通和公共服务的网络化、数字化、一体化。数字技术和政府行政的结合不仅提高了办事效率，同时也在影响着政府的理念、制度和行为方式，转变政府治理模式，甚至重新塑造了一个政府形态。

第一，电子政务平台提升了政务透明度与公信力。电子政务平台通过在线公开政府信息、政策法规、办事流程等内容，极大地提升了政务的透明度。公众可以方便地获取这些信息，了解政府的决策和行政行为，从而增强了对政府的信任和支持。这种透明度的提升，有助于减少腐败现象，提高政府的公信力。第二，电子政务平台优化了政务服务流程。电子政务平台通过数据共享、流程再造等方式，简化了政务服务流程，提高了服务效率。例如，通过电子政务平台，公众可以实现在线申请、在线审批、在线咨询等功能，避免了传统政务服务中的繁琐环节和排队等待。这不仅节省了公众的时间和精力，也降低了政府的行政成本。第三，电子政务平台增强了公众参与感与互动性。电子政务平台为公众提供了便捷的参与渠道，使公众能够更方便地参与到政府决策中来。通过在线调查、民意征集、在线互动等方式，公众可以表达自己的意见和建议，参与到政府决策的过程中。这种参与感的增强，有助于提升政府的民主化程度，促进政府与公众之间的良性互动。第四，电子政务平台加强了政务监督与问责。电子政务平台为公众提供了便捷的监督渠道，使公众能够更加方便地对政府行为进行监督。通过在线投诉、举报等方式，公众可以对政府的不当行为进行揭露和批评，促使政府及时纠正错误，提高政府的问责性和责任感。第五，电子政务平台促进了政务信息资源共享。电子政务平台通过数据共享机制，打破了政府部门之间的信息壁垒，实现了政务信息资源的共享和整合。这不仅提高了政府的工作效率，也促进了政府与其他社会组织之间的合作与交流。通过电子政务平台，政府部门可以更加方便地获取其他部门的信息资源，实现跨部门的协同办公和资源共享。

2 电子政务平台在政府治理现代化中的价值

电子政务平台作为现代政府治理的重要工具，通过信息化手段极大地推动了善治的发展。善治作为政府治理的理想状态，强调政府的服务精神、公正性和责任感，追求公共利益的最大化。电子政务平台以其高效、透明、互动和智能的特点，为政府效能的提升、透明度的增强、公民参与的促进以及公共服务的优化提供了有力支撑。

2.1 提升政府效能：信息化手段下的流程优化与决策科学化

电子政务平台通过信息化手段，实现了政府服务流程的优化和决策的科学化，从而显著提升了政府效能。以天津市为例，该市通过构建电子政务平台“津心办”，实现了政务服务的“一网通办”。市民可以通过手机APP、小程序或电脑端网站，随时随地办理各类政务服务事项，如查询信息、交管服务、社保缴纳、公积金提取等。同时，该平台还提供了医院预约、进度查询、教育服务等功能，极大地提高了办事效率和民众满意度。据相关调查统计，自该平台上线以来，政务服务事项的办理时间平均缩短了50%以上，民众满意度达到了80%以上。

结合实际体验而言，电子政务平台优化了办事流程。电子政务平台利用网络技术，将传统的线下服务流程转化为线上操作，大大缩短了办事时间，提高了办事效率。同时，电子政务平台还可以实现跨部门、跨层级的信息共享和协同工作，避免了重复劳动和信息孤岛现象的发生。再者推动了决策科学化。电子政务平台通过大数据分析和挖掘技术，为政府决策提供了科学依据。政府可以利用电子政务平台收集和分析各类数据，包括社会经济数据、民意调查数据、环境监测数据等，从而更加准确地把握社会动态和民众需求。在此基础上，政府可以制定更加科学、合理的政策和措施，提高决策的有效性和针对性。

2.2 增强透明度：信息公开与民众监督的双重保障

电子政务平台通过信息公开和民众监督的双重保障，增强了政府的透明度，有助于建立更加公正、廉洁的政府形象。在大数据时代，公民对于政府管理中的政务公开、政府掌握的非涉密数据的开放具有强烈的期待，对于政府办事流程中的各环节都有强烈的知情意愿。顺应时代的要求，美国在“数据治国”口号下以“数据开放”驱动政府管理创新。奥巴马签署的《开放透明政府备忘录》提出利用电子政府更大程度地开放政府档案，更加重视主动公开工作；并提出以数据开放为手段，驱动政府公共服务创新。通过数据开放，可以有效缓解政府管理过程中的信息不对称带来的官僚作风、暗箱操作等问题，真正实现“透明政府”[3]。以天津市政府为例，该政府通过电子政务平台公开了包括信用服务、医疗卫生、社保就业、城建住房等在内的21个主题的数据，涵盖了市发展改革委、市教委、市科技局、市司法局以及各区相关的58个部门在内的各类信息。同时，该平台还设置了信访办查询、民意调查等功能，让民众可以更加便捷地了解政府工作并提出意见和建议。

具体而言，政府通过电子政务平台实现了信息公开。电子政务平台将政府决策、政策执行、资金使用等信息实时公开，让民众了解政府工作的全过程。这种信息公开不仅有助于民众了解政府决策的依据和过程，增强对政府的信任感；还有助于遏制腐败行为的发生，提高政府的公信力和廉洁度。其次，电子政务平台保障了民众的监督权。电子政务平台为民众提供了便捷的监督渠道，民众可以通过电子政务平台对政府工作进行评价、提出建议或进行投诉举报。政府部门要认真对待民众的意见和建议，及时回应和处理民众的问题和诉求。这种民众监督机制有助于政府及时发现和纠正工作中的问题和不足，提高政府工作的质量和效率。

2.3 促进公民参与：拓宽参与渠道与增强政治归属感

电子政务平台通过拓宽公民参与渠道和增强政治归属感，促进了公民对政府治理的积极参与和共同治理。数字化背景下，多元共治的局面是大势所趋，社会组织、民间机构和民众在政府治理中扮演着重要的角色，以往官方自上而下的传达信息已经不能适应现实政治的需要。因此，公众希望政府管理界面更加清晰，更容易借助电子政务平台实现与政府的互动，并且可以在网上实现需求表达、决策投票、事务办理等，真正实现“参与型政府”[3]。以天津市政府为例，该政府通过电子政务平台推出了“随手拍”活动。市民可以通过该平台选择自己所在的区域后，随手拍一拍自己关注的身边事，垃圾堆放、汽车占道、好人好事等，落实“民众需要我帮助，民众拍照我解决”的服务理念。这种活动不仅让市民有机会参与到城市发展中来，还增强了市民对政府的信任和支持。

从居民角度而言，电子政务平台拓宽了民众参与政治的渠道。电子政务平台为公民提供了多种参与政府治理的渠道。公民可以通过电子政务平台了解政府决策的背景和依据，提出自己的意见和建议；可以参与政府组织的在线调查、民意征集等活动；还可以通过电子政务平台进行投诉举报，维护自己的合法权益。这些参与渠道让公民有机会更加深入地了解政府工作，表达自己的诉求和意愿，从而增强了公民对政府治理的参与感和归属感。此外，居民通过使用电子政务平台增强了政治归属感。电子政务平台通过互动交流和信息共享等功能，

增强了公民的政治归属感。公民可以通过电子政务平台与其他网民进行交流和讨论,分享自己的看法和观点;可以关注政府发布的最新政策和动态,了解国家的发展方向和战略部署;还可以通过电子政务平台参与公共事务的决策过程,感受到自己在政府治理中的价值和作用。这种政治归属感有助于激发公民的政治热情 and 责任感,推动政府治理的不断完善和发展。

2.4 优化资源配置:数据共享与智能匹配的高效利用

电子政务平台通过数据共享和智能匹配等功能,实现了政府资源的优化配置和高效利用。智慧城市中信息要素主导公共资源的配置和使用,改变了以往公共服务中存在的“信息不对称”现象。市民能够充分获取所需信息、全面掌握服务流程,确保均等享有医疗、教育、交通等公共服务的权利[3]。以天津市政府为例,该政府通过电子政务平台实现了教育资源的智能匹配。政府通过电子政务平台公开了包括学龄前、中小学、高等教育、职业教育和特殊教育在内的各学校的招生信息和学区学籍查询等信息,让家长和学生可以更加便捷地了解各学校的情况并做出选择。这种智能匹配不仅有助于优化教育资源的配置和利用效率;还有助于提高教育质量和公平性。

国务院办公厅在阐述政务信息化建设目标时,就已经提出了“三网一库”的概念。“三网”包括:内部办公业务网简称“政务内网”,是各个行政机关内部的行政办公局域网,其上分别运行决策指挥、宏观调控、行政执行、应急指挥、监督检查、信息查询等各类相对独立的电子政务应用系统;办公业务资源网简称“政务专网”,承载政府系统共建共享的政务资源信息库,通过连接各部门、各地方的内网,形成覆盖从国务院到各部门、各地方的政务资源网络,为政府运转提供最主要的信息服务和业务协同支撑环境;政府公众信息网简称“政务外网”,建立在公共通信平台上,通过应用支撑平台与公共互联网络实现接口,并与其他政府部门的外网实现安全的互联和信息交换。“一库”为政府各部门共建共享包括党务、政务和行业部门业务数据的电子政务资源数据库,如国家的政策法规,工商、税务和海关等部门的业务管理信息或数据等[2]。

依托大数据传递,各政府部门实现了数据共享。在大数据时代,政府部门分割、各自为政的现象也可以得到解决。公共服务云平台能加强服务部门之间的沟通与协调,解决信息资源建设过程中横向“信息孤岛”和纵向“网站内容雷同”的问题,使分散的信息资源得到有效整合,从而真正实现“协同政府”[4]。电子政务平台打破了政府部门之间的信息壁垒,实现了跨部门、跨层级的数据共享和互通。这种数据共享有助于政府更加全面地了解社会动态和民众需求,从而制定更加科学、合理的政策和措施。同时,数据共享还可以避免重复劳动和信息孤岛现象的发生,提高政府工作的效率和质量。原有数据中心基于云计算技术实现逻辑集中后,使用率基本上都得到了一定程度的提升[5]。其次,通过电子政务平台,完成了资源的智能匹配:电子政务平台利用大数据和人工智能技术,实现了政府资源的智能匹配和高效利用。政府可以根据民众的需求和偏好,为其提供个性化的服务;可以根据企业的类型和规模,为其提供针对性的扶持政策;还可以根据地区的特点和发展方向,为其制定符合实际的区域发展规划。这种智能匹配有助于政府更加精准地满足民众和企业的需求,提高政府服务的满意度和获得感。

2.5 推动社会治理创新:智慧治理与多元共治的协同发展

电子政务平台通过推动社会治理创新,实现了智慧治理与多元共治的协同发展。这种创新不仅有助于提升社会治理的效能和水平;还有助于增强社会的和谐稳定和可持续发展能力。

首先,电子政务平台进一步深化了智慧治理技术的应用。在智慧治理方面,电子政务平台不仅利用大数据、云计算、人工智能等技术手段提升政府决策的科学性和效率,还进一步推动了这些技术在社会治理各领域的深化应用。例如,通过智能监控和预警系统,政府可以实时监测社会安全状况,及时预防和处理突发事件;通过智能分析系统,政府可以精准识别社会问题和民众需求,为制定更加精准的政策和措施提供依据。此外,智慧治理技术还可以用于优化公共服务流程,提高服务质量和效率,让民众享受更加便捷、高效的政府服务。

再者,在多元共治方面,电子政务平台构建与完善多元共治机制。电子政务平台通过搭建政民互动、政企合作、社会组织参与等多元化治理平台,推动了政府、市场、社会等多元主体在社会治理中的协同作用。政府可以通过电子政务平台发布政策信息、征集民众意见、回应社会关切,增强政策的透明度和公众的参与度;企业可以通过电子政务平台了解政府政策导向和市场需求,积极参与社会治理和公共服务项目;社会组织可以通

过电子政务平台参与社会事务管理、提供专业服务、开展公益活动，发挥其在社会治理中的独特作用。这种多元共治机制有助于形成政府主导、社会参与、市场运作的社会治理格局，提高社会治理的效能和水平。

3 电子政务平台在政府治理现代化中的限度

尽管电子政务平台在推动善治发展中取得了显著成效，但仍面临一些挑战和问题。首先是用户的数据安全与隐私保护问题。随着电子政务平台的广泛应用，大量敏感数据在平台上流转，如何确保这些数据的安全，防止数据泄露、篡改或滥用，成为亟待解决的问题。民众对于个人隐私的保护意识日益增强，如何在提供便捷服务的同时，保障个人隐私不被侵犯，是电子政务平台必须面临的挑战。其次是发展差异带来的数字鸿沟问题。不同地区、不同群体之间的数字鸿沟问题依然突出，一些偏远地区或弱势群体可能无法有效使用电子政务平台，导致服务不均等。如何缩小数字鸿沟，确保电子政务平台的普惠性，是实现善治的重要一环。再者是政府跨部门协同和信息共享问题。政府的工作繁杂、零散，为提高政府管理效率，各个部门每年都会调查、统计、搜集大量数据。但是由于政府各部门间职能的交叉，也没有建立有效的沟通平台而导致信息阻滞，有很多的数据工作都是重复的[6]。尽管电子政务平台在一定程度上促进了信息共享，但跨部门之间的协同仍然面临诸多障碍，如信息壁垒、利益冲突等。如何打破这些障碍，实现真正的跨部门协同和信息共享，是提升政府效能的关键。最后是新业态和新模式都面临的法律法规和标准体系问题。电子政务平台的发展需要完善的法律法规和标准体系作为支撑，但目前相关法律法规和标准体系尚不完善。如何建立健全相关法律法规和标准体系，为电子政务平台的健康发展提供有力保障，是未来需要重点解决的问题。

这些问题产生的原因也是多方面的。第一，政府供给侧缺少强大的人力支持。数据市场的高端技术人才供不应求，但是地方政府的工作人员仍处于传统思维，办公模式转变缓慢，很难紧跟“互联网+”的时代潮流，因此不能完全满足公众日益多元多样化的电子政务需求。第二，电子政府政务平台建设不够完善。根据相关的问卷和访谈结果表示，很多用户认为“津心办”的操作流程较为繁琐、功能更新不及时、宣传不到位、对异地大学生的覆盖率不高、需要加强一站式服务等诉求。第三，目前政府还没有建立有效的数据共享机制。用户进行多项在线办事时，需要重复填写多个电子表格，网站无法直接从相关部门的数据库中调用该用户信息，数据的重复采集、开发利用程度低，严重影响了面向公众和企业的政务服务水平和效率。第四，电子政府政务平台的定位有误。有些人把电子政务平台仅仅看成是政府部门的计算机化，不重视平台后期的开发和维护以及政府业务流程的统和整理；还有一些人是将电子政务平台等同于政府上网，传统的政务工具和网络服务还是分散的状态，没有有机地结合起来。第五，我国目前的基础信息建设整体较为落后。除了经济较为发达的城市和地区，我国各地政府的计算机、电信网络设施的建设普及率并不高，数据通信设施基本上还处于起步阶段，整体的物质基础和技术条件还远远不能适应电子政府政务平台的需要。第六，我国当前存在着一定的法律滞后。我国的电子政务起步较晚，目前只是由行政机关对互联网管理出台了一些限制性的行政法规，而对于如何使用电子签名、电子支付的法律效力和用户信息的保护等方面还没有制定相关的法律，存在一定的法律空白地。

为解决以上问题，提出如下方案。首先是加强技术创新和融合应用。随着大数据、人工智能、区块链等技术的不断发展，电子政务平台将更加注重技术创新与融合应用。这些新技术将为电子政务平台提供更加智能、高效、安全的服务手段，推动社会治理向更加精细化、智能化的方向发展。其次是推动普惠服务与均等化。电子政务平台将更加注重普惠服务和均等化，努力缩小数字鸿沟，确保所有群体都能享受到便捷、高效的政府服务。通过优化平台设计、加强人员培训、推广移动应用等方式，提高电子政务平台的普及率和使用率。再者是促进跨部门协同与数据共享。为促进部门机构间数据共享，设计数据共享机制与实施规定，并设计数据共享激励机制，颁布相应的数据共享、数据管理、数据公开以及数据安全实施办法[7]。未来，电子政务平台将更加注重跨部门协同和数据共享，打破信息壁垒，实现政府资源的优化配置和高效利用。通过建立统一的数据标准和共享机制，推动政府各部门之间的信息共享和业务协同，提高政府效能和服务水平。最后是建立法治保障与规范发展。电子政务平台的发展将更加注重法治保障和规范发展。信息公开与共享应有完善的相应的法律要求或政策管理办法，应从法律政策规定上予以约束，保障数据安全以及隐私保护[7]。政府将加强相关法律法规的制定和执行力度，为电子政务平台的健康发展提供有力保障。同时，政府还将加强对电子政务平台的监管和评

估力度,确保其符合法律法规和标准体系的要求,推动电子政务平台向更加规范、有序的方向发展。只有这样,才能推动电子政务平台的持续健康发展,更好地满足人民群众对政府公共服务多元化的需求。

4 结论与讨论

当今数字化时代,随着网络技术、物联网技术和大数据技术的飞速发展,人工智能(AI)技术已经成为全球关注的焦点。随着“互联网+政务服务”的深入推进,电子政府政务平台已成为政府提供服务的重要渠道。而人工智能技术的融入,则为政务平台赋予了更强的智能化和自动化能力。电子政府政务平台与人工智能的结合,正逐步改变政府的运行方式和公共服务的提供模式,旨在更好地满足人民群众对政府公共服务多元化的需求。目前,我国电子政府政务平台与人工智能的结合主要体现在智能客服系统、智能审批系统、数据分析和预测以及智能监管和预警等方面。通过自然语言处理(NLP)技术,智能客服能够理解公众的自然语言咨询,并提供准确、及时的回答,这不仅提高了政府服务效率,还降低了人力成本;利用机器学习算法,对审批文件进行自动化处理,快速识别关键内容,依据预设规则进行审核,这大大缩短了政府的审批时间,提高了审批的准确性和公正性;通过大数据分析技术,政府能够更精准地了解公众需求,预测未来趋势,为政策制定和决策支持提供科学依据;在公共安全、环境保护等领域,人工智能技术能够实现对异常行为的实时监控和预警,提高政府监管的效率和准确性。

电子政府政务平台与人工智能的结合对公共服务多元化的促进作用表现在多个方面。首先提高了政府服务效率,人工智能技术能够快速处理大量政务服务请求,大大缩短了业务办理时间,例如,智能审批系统能够自动审核文件,减少人工干预,提高审批效率;第二提升了政府服务质量,通过智能客服系统,政府能够提供24小时在线服务,解答公众咨询,提升服务满意度,同时,智能监管和预警系统能够及时发现并处理异常行为,保障公共安全;其次电子政府政务服务平台可以满足用户的个性化需求,人工智能技术能够分析用户数据,为公众提供个性化的服务和建议,例如,根据公众的历史行为和偏好,推荐适合的政务服务事项和办理方式;再者,大数据发展进一步促进政府政务的公开透明,通过数据分析和可视化技术,政府能够更直观地展示政务数据和信息,提高政务公开的透明度和公信力;最后,政府通过与人工智能大数据相结合,可以最大限度地优化资源配置,人工智能技术能够帮助政府更精准地了解公众需求和社会趋势,从而优化公共资源的配置和分配,例如,在交通管理中,通过分析交通流量和路况数据,合理配置和优化城市交通资源。

电子政府政务平台与人工智能的结合是数字化时代政府服务创新的必然趋势。通过这一结合,政府能够更高效地满足人民群众对政府公共服务多元化的需求,提高服务效率和质量;同时,也能够促进政务公开透明和优化资源配置。然而,在实际应用过程中也面临着诸多挑战和问题。未来,政府需要不断加强技术创新、政策法规建设、数据治理和跨部门协同等方面的工作,推动电子政府政务平台与人工智能的深度融合和持续发展。

参考文献

- [1] 马怀德. 数字法治政府的内涵特征、基本原则及建设路径[J]. 华东政法大学学报, 2024(3): 6-22.
- [2] 李建华. 新型电子政务及其安全保障技术[J]. 上海交通大学学报, 2018(10): 1370-1381.
- [3] 邓念国. 大数据时代政府管理服务创新研究——以杭州为例[J]. 天津行政学院学报, 2016(5): 18-25.
- [4] 刘邦凡, 詹国辉. 基于云计算的电子服务发展模式研究[J]. 电子政务, 2014(2): 107-113.
- [5] 陈阳, 张妮, 张鼎. 我国电子政务云平台发展现状评价指标体系初研及应用[J]. 电子政务, 2017(2): 96-105.
- [6] 张馨艺. 大数据背景下政府管理的优化策略[J]. 山西档案, 2017(4): 39-44.
- [7] 尚珊珊, 杜娟. 大数据背景下智慧政府功能建设分析及路径设计[J]. 理论与探索, 2019, 42(4): 45-51.