

探讨人工智能技术在电子政务领域中提升公共服务的作用

平正强 马嵩玮 *

数字浙江技术运营有限公司 浙江杭州 310051

摘 要: 人工智能作为新一轮科技革命和产业变革的重要驱动力, 在促进经济社会发展、重塑政府管理和公共服务方式等方面发挥着重要作用。在电子政务领域中, 人工智能技术具有快速感知、智慧决策、自动执行等能力, 在优化行政审批流程、推进政务服务标准化、促进政务数据开放共享和提升政府决策能力等方面都具有重要作用。基于人工智能技术在电子政务领域中的创新应用, 可以从技术层面来提升公共服务质量, 从机制层面来推动政府职能转变, 从保障层面来促进社会治理能力提升, 从而有效地提高政务服务的质量和效率, 为企业和群众提供更加便捷高效的公共服务。

关键词: 人工智能; 政务服务; 创新应用

当前, 人工智能正以前所未有的速度发展, 对人类生产生活产生了深远影响, 成为国际科技竞争和产业变革的焦点。电子政务是国家政务服务体系的重要组成部分, 是推进政府治理体系和治理能力现代化的重要内容。在新一轮科技革命和产业变革蓬勃发展的背景下, 人工智能作为新一轮科技革命和产业变革的核心驱动力, 具有很强的科技创新能力和广泛的应用前景。电子政务作为国家政务服务体系的重要组成部分, 需要紧跟时代步伐, 在推动政府治理模式创新、优化公共服务方式等方面积极探索人工智能技术在政务服务领域中的应用路径, 提升政务服务水平。

1 人工智能技术概述

1.1 人工智能技术概念

人工智能技术是基于计算机、信息技术、数理科学等学科基础上发展起来的一门新兴学科, 该学科涉及到数据和信息的收集、存储、分析等多方面内容, 其核心是构建智能化的机器。从一定程度上讲, 人工智能技术是人类智慧的延伸和拓展, 通过对传统社会经验和知识的学习、分析和总结, 然后通过一系列复杂的算法实现对自身知识体系的构建, 最终实现智能化。从发展进程上来看, 人工智能技术在各个行业中都有着广泛应用, 包括工业领域、农业领域、医学领域以及交通领域等。人工智能技术作为一门新兴学科, 在未来将会有更多应用, 这对于我国电子政务领域发展有着重要意义。

1.2 人工智能技术分类

人工智能技术按照不同分类标准可以分为不同类型,

包括按照应用领域划分、按照算法模型划分以及按照系统结构划分等。根据应用领域来看, 人工智能技术主要分为智能家居、智能交通、智能医疗等方面; 从算法模型上来看, 人工智能技术主要包括机器学习、专家系统等; 从系统结构来看, 人工智能技术主要包括专家系统、神经网络、遗传算法等。

1.3 人工智能技术在电子政务领域中的应用

人工智能技术在电子政务领域中的应用主要包括五个方面: 一是智能政务服务, 主要指利用人工智能技术来优化电子政务服务流程, 为公众提供更加便捷高效的公共服务; 二是智能决策支持, 主要指利用人工智能技术来实现对经济社会发展中各类信息的快速采集和分析, 为政府决策提供可靠依据; 三是智能决策辅助, 主要指利用人工智能技术来辅助政府管理部门进行决策, 提高工作效率和质量; 四是智能执行, 主要指利用人工智能技术来实现对政府部门工作流程的自动执行, 推动政务服务更加规范化和标准化; 五是智能服务创新, 主要指利用人工智能技术来实现对社会治理模式的创新和变革。

2 电子政务服务概述

2.1 电子政务服务概念

电子政务是利用现代化的信息技术, 在政府内构建起一套能够有效地传递信息、进行政务管理、实现政府职能转变的系统 and 平台。电子政务的核心是以“服务”为核心, 以“公众”为中心, 在网上进行社会管理和公共服务, 其最终目的是让公民能够在网上办理政府的各项行政事务。电子政务服

务是一种新型的服务模式,其核心价值在于可以通过技术手段,为公民提供更加便捷、高效、优质的公共服务。电子政务服务的实质是利用互联网、移动通信和现代信息技术来改善政府机关的办公方式,在政府与公民之间建立起一种新型的沟通方式,使公民能够更加方便、快捷地获得政府提供的各项公共服务。

2.2 电子政务服务的特点

电子政务服务具有四个方面的特点,一是能够有效地降低行政成本,提高行政效率;二是能够实现政府职能转变,进一步强化政府管理和公共服务职能;三是能够增强政府公信力,促进社会和谐稳定发展;四是能够创新公共服务方式,不断提升公共服务的质量和水平。

电子政务服务具有四个方面的特点,一是具有整体性和全面性的特点;二是具有便捷性和高效性的特点;三是具有开放性和共享性的特点;四是具有低成本和高效率的特点。在电子政务服务中,要坚持以人民为中心,按照“网上政务、阳光政务、高效政务”的要求,不断创新公共服务方式,提升公共服务水平。

2.3 电子政务服务的发展现状

电子政务服务发展的主要动力来自于三个方面:一是社会公众的需求,二是政府自身发展的需要,三是技术创新的推动。近年来,随着互联网、云计算、大数据和人工智能技术的快速发展,我国电子政务服务也取得了显著成效,电子政务服务发展的主要动力来自于社会公众对政府公共服务需求的增长。在我国经济社会发展新阶段,由于传统的政府公共服务方式已经不能满足公民日益增长的公共服务需求,电子政务服务凭借其良好的便捷性、高效性和共享性等优势,已经成为了我国政府公共服务体系建设和改革创新的重要方向。

3 人工智能技术在电子政务领域中的作用

3.1 提升政务服务效率

在电子政务领域中,人工智能技术可以对公民进行准确的信息数据收集,然后将这些数据转化为可利用的知识,通过利用这些知识,可以更好地对公民进行服务,让服务变得更加便利。例如,在我国电子政务中,利用人工智能技术对公民进行信息收集是非常重要的一项工作。通过使用人工智能技术可以将公民的信息数据进行分类整理和储存,然后再运用这些信息数据帮助政府部门提高工作效率,这对于政务工作来说具有非常重要的意义。

3.2 优化政务服务体验

在电子政务领域中,人工智能技术可以实现对公民需求的分析,并根据公民需求来提供相应的服务。另外,人工智能技术还可以根据公民的个人需求来为其提供更好地服务,例如:在为公民提供交通管制措施方面,人工智能技术可以根据公民提出的需求进行智能规划,从而帮助公民更好地出行;在为公民提供教育资源方面,人工智能技术可以根据公民提出的需求来为其提供教育资源。

3.3 改善政务服务质量

在电子政务领域中,人工智能技术可以根据公民的需求来为其提供相应的服务,这样就可以大大提高政务服务质量,从而更好地为公民提供服务。例如:在办理行政许可过程中,人工智能技术可以根据公民的基本信息和个人的要求来为其提供更加准确的申请材料,然后再通过审批流程来为公民提供相应的服务,这样就可以使审批变得更加高效,同时也提高了政府工作人员的办事效率。

4 人工智能技术在电子政务领域中的应用案例分析

4.1 智能客服系统

“数字浙江”政务服务平台是浙江省人民政府基于“互联网+”,以数字化改革为驱动,以“最多跑一次”为目标,打造的全省统一政务服务平台。在该平台上,可实现浙江政务服务网、浙里办、浙政钉等多种途径的全业务应用。其中,“最多跑一次”主要围绕办事事项的办理流程 and 条件进行优化整合,并利用大数据、云计算等技术对数据进行分析处理,使办事事项办理流程更加合理高效。“浙里办”是浙江省人民政府基于数字政府建设,以互联网+为基础,以数字化为手段的综合性政务服务平台,以提升群众获得感和满意度为目标。目前该平台已有 90 余个部门、339 个应用系统接入。

4.2 智能决策支持系统

目前,我国的电子政务主要包括基础设施建设、信息资源共享、业务应用系统和公共服务四个方面,其中,基础设施建设和信息资源共享是电子政务的两大核心内容。通过建立统一的基础设施体系,可实现对各级政府部门和企事业单位的数据资源进行整合、汇聚和共享,进而为其他领域提供支持。在数据资源共享方面,可以通过建立统一的数据交换平台和共享服务体系,实现政府各部门之间数据共享以及各级政府之间的数据互通。在公共服务方面,可通过建设统一的政务服务平台,实现对各类公共服务信息的在线办理、实时查询和实时反馈等功能。

4.3 智能数据分析应用

政务服务应用需要依托大数据、云计算等技术,对政务数据进行挖掘分析,从而实现对各类政务服务数据的分析处理。在该过程中,可运用各类人工智能算法对政务服务数据进行分析挖掘,如利用深度学习算法、自然语言处理技术等,使政务数据具有一定的“类人思维”,并使之与用户需求建立关联。通过这一过程,不仅可以实现对政务服务过程中各类数据的智能感知,而且还可以在此基础上构建基于政务服务数据的决策分析模型,进而实现对公共服务质量的智能评估。

5 人工智能技术在电子政务领域中的挑战与对策

5.1 数据隐私与安全性问题

人工智能技术的发展,很大程度上改变了传统电子政务领域中政府信息资源的采集、处理和利用方式,导致了数据隐私与安全性问题。人工智能技术在政务领域的应用,可以有效提升电子政务效率和服务质量,但同时也会产生新的隐私安全问题,需要引起高度重视。

5.2 技术标准与规范化、

人工智能技术在电子政务领域中的应用,需要考虑数据、技术、流程、安全等方面的标准化问题,只有这样才能保证人工智能技术在电子政务领域中的顺利应用。要尽快建立起数据管理和交换标准、技术标准、管理标准、安全标准等,实现数据标准化和规范化;要探索建立基于人工智能技术的数据开放共享机制,实现数据开放共享;要探索建立基于人工智能技术的政务服务标准化体系,实现政务服务流程标准化和服务规范化;要探索建立基于人工智能技术的公共安全与风险评估机制,实现政务信息资源的有效利用和安全共享。

5.3 人才培养与引进

在人工智能技术在电子政务领域中的应用过程中,需要注意相关技术人才的培养与引进问题。要加强相关技术人才培养,加大对电子政务领域中人工智能人才的培养力度,确保人工智能技术的有效应用。同时,要加大对人工智能技术人才的引进力度,可以通过各种途径来引进人工智能技术人才,如与高校合作开展相关学科建设、与企业合作开展相关课题研究等。

5.4 制度环境与政策保障

在电子政务领域中,需要加强相关制度环境和政策保障工作,为人工智能技术的有效应用提供制度保障。要建立健全相关法律法规体系,为人工智能技术在电子政务领域中

的有效应用提供法律依据。要明确有关部门在电子政务领域中人工智能技术应用过程中的责任和义务,对电子政务领域中人工智能技术应用进行严格管理和规范,确保相关法律法规的落地实施。要建立健全人工智能技术应用评估机制,通过对电子政务领域中人工智能技术应用效果进行评估,发现问题,并及时加以解决。

5.5 安全管理和应急预案

在电子政务领域中,要建立健全安全管理和应急预案体系,提高电子政务领域中人工智能技术应用的安全性。要加强相关法律法规建设,明确数据、信息和隐私保护的法律责任与义务,明确安全管理主体和责任主体,制定相关安全管理制度和措施。要制定应急预案,提升应对突发事件的能力。要建立健全电子政务领域中人工智能技术应用安全机制,完善数据安全保障体系,加强对数据安全风险的分析和评估,建立数据安全保护体系,确保数据的安全性。

5.6 法律责任与风险承担

在电子政务领域中,由于人工智能技术具有很强的算法黑箱特点,导致其在使用过程中存在很大风险。因此,在电子政务领域中应用人工智能技术时,要充分考虑相关法律法规及伦理道德问题,确保相关法律法规及伦理道德可以得到遵守和执行。

6 结语

人工智能技术的发展,对政府治理和公共服务领域产生了深远影响。在电子政务领域中,人工智能技术的应用,可以实现政务服务的智慧化和智能化,优化公共服务流程,提升公共服务效率。通过人工智能技术在电子政务领域中的应用,可以推动政府治理模式创新,为企业和群众提供更加便捷高效的公共服务。

参考文献:

- [1] 张凤波. 人工智能时代的政务服务创新研究 [D]. 中国石油大学 (华东), 2022.
- [2] 王洪. 大数据时代下政府网站电子政务建设发展现状及问题分析 [J]. 数字通信世界, 2021, (03): 34-35+44.
- [3] 郭建. 人工智能技术在电子信息工程自动化设计中的应用 [J]. 信息与电脑, 2025, 37(05): 41-43.
- [4] 王飞跃. 我国生成式人工智能的发展现状与趋势 [J]. 中国信息界, 2025, (02): 1-6.

作者简介: 平正强(1990—),男,汉族,河南省驻马店市,硕士,研究方向为信息技术,人工智能在政务领域的应用。