

新质生产力视角下区县级政府数字治理平台建设的现实困境与创新研究

王梦飞 蔡馥羽

山东青年政治学院 济南历城 250100

摘 要: 新质生产力是数字政府效能提升的核心要素。数字治理平台建设能力的提升是基层政府数字化发展水平的关键部分, 本文将基于“数字山东”试点中 J 市的 C 区区例, 以区县级政务平台建设中的难点问题和新质生产力为切入点, 研究新质生产力对区县级政府数字治理平台平台建设存在的问题和解决路径。在明确政府数字治理平台和新质生产力的相关概念和内涵的基础上, 探寻新质生产力对数字治理平台建设具有的价值和意义, 以及建设区县级政府数字治理平台的新质生产力的解决路径。

关键词: 新质生产力; 数字政府; 技术工具; 数据壁垒; 隐私保护

引言

数字政府建设是推动国家治理体系和治理能力现代化的必然要求。2024 政府工作报告中提出要加快发展新质生产力, 而科技创新在生产力变革中扮演着重要的角色, 因此新质生产力为数字政府建设提供新的思路, 赋予数字政府建设新的技术支撑。新质生产力以科技创新、产业升级和人才培养为核心, 为数字政府建设提供了新的理论视角和技术支撑。当前, 基层政府数字化转型阶段面临着打通“最后一公里”的瓶颈, “数字山东”建设试点城市 J 市 C 区在数字政府建设领域取得了一定成果, 但仍然存在底层技术支撑不足、数据壁垒、信息安全等方面问题, 制约了数字政府建设的深度推进, 降低了人民群众的政务服务体验感和满意度, 而对于数字政府建设融入新质生产力要素, 可能会带来新的问题和挑战。通过剖析新质生产力对数字政府建设的意义, 从数字政府建设难点与推进路径对 J 市 C 区数字治理平台现状与困境开展研究, 并且运用其他学者的研究文献与现行案例剖析新质生产力对数字政府治理模式创新的作用, 提出夯实 C 区技术工具支撑、打破数据壁垒和加强个人信息保护的具体措施, 为 C 区乃至其他区县级数字政府建设提供有益借鉴。

1. 区县级政府数字治理平台与新质生产力

近年, J 市 C 区深入践行国家以及山东省数字政府战略, 以“一网通办”改革为核心驱动力, 系统地推进五大职能领域的数字化转型。通过构建多领域融合的数字政务平台, 建

设了十余项应用场景, 从而实现决策科学化与服务智能化双提升。依托基础算法模型及“云上”算力支撑, 强化了数据要素治理和技术驱动创新, 并运用新质生产力重塑政务服务体系, 有效增强基层治理效能, 让群众办事更加便捷高效。习近平指出, 新质生产力的发展可分为科技创新、产业创新和发展方式创新等。科技创新表现为技术革命性突破, 是发展新质生产力的核心要素。^[1] 数字政府治理平台就是科技创新的一种展现, 它是现代政府治理的核心组成, 如同智慧中心一般, 正渐渐改变政府跟公众的互动模式, 通过借助对信息技术的运用, 带动政务平台朝着数字化、智能化方向前行。

2. 新质生产力对于区县级数字政府建设的意义

2.1 国家战略落地的基层承接器

“数字中国”与“数字政府”战略要求各级政府构建“用数据决策、用数据服务”的治理模式。然而, 区县级政府作为政策执行的“最后一公里”, 常因技术能力不足导致政策悬浮, 无法落地。通过使用新质生产力中人工智能、区块链等技术工具, 将国家战略转化为可操作的治理场景。J 市 C 区依托《山东省数字政府建设实施方案》, 引入“云计算平台”来整合分散的政务系统, 实现“一网通办”覆盖率大幅提升, 在一定程度上有效弥合了顶层设计与基层实践之间的断层。

2.2 区域经济高质量发展的新引擎

新质生产力通过数据要素的市场化配置, 推动传统治理向“数智治理”转型。数字政府治理架构向平台化模式发展, 是从流程范式向数据范式的顶层设计转变的内在要求,

也是解决传统电子政务建设中固有问题的应对方案。^[2] 区县各级政府通过搭建数字治理平台,可激活本地数据资源价值。比如,浙江省杭州市余杭区为沉淀全产业政策环境、发展规划、市场规模和产业支撑要素等全维度数据,依托大数据分析和人工智能算法,建立的“产业经济大数据平台”整合企业税收、用工、能耗等数据,利用机器学习模型预测行业趋势,助力政府精准制定产业扶持政策,实现对域内产业全面感知、监测、追踪及服务,协助政府优化资源配置,加快产业链资源整合和协同发展。

2.3 数字技术破除“数据壁垒”

“数据壁垒”是区县政府数字治理平台建设的核心痛点。广东省广州市白云区政府数字治理平台曾因部门数据标准不一,导致群众办事需重复提交 5 类证明。因此,通过建立区级数据中转平台,引入区块链技术实现数据溯源,能够使跨部门数据调用效率大幅提高。数字技术嵌入政府内部引发传统政府向数字政府的转变,在政府治理的实践中通过数据融合化、业务协同化、线上线下一体化的数字化转型提升治理能力。^[3]

3. C 区数字治理平台的现存问题

3.1 技术工具滞后

在 C 区数字治理平台的建设进程中,现存问题制约着其服务效能与治理水平的提升。在技术工具层面,智能化水平不足成为突出短板。C 区政务平台长期依赖基础信息化系统,智能服务功能与新时代数字治理需求存在显著差距。理想的数字治理平台应具备主动感知需求、精准推送服务的能力,而 C 区现有技术工具因算法训练数据匮乏,仅覆盖常见业务的基础问答语料,且模型更新迟缓,难以适应政策动态调整与群众多样化需求,无法实现从“被动响应”到“主动服务”的跨越。

3.2 数据壁垒固化

数据壁垒固化同样严重影响 C 区数字治理效能。各部门数据信息标准不统一,数据格式、采集规范、存储方式均存在差异,使得“信息孤岛”现象根深蒂固。不同群体在获取政府公开数据时,因数据开放程度、解读方式的差异,接收和理解程度大相径庭。纵向层级间数据传递不畅,横向部门间缺乏统一的数据共享机制与协同规则,加之部分部门存在“数据私有”的陈旧观念和制度惰性,进一步加剧了行政壁垒,既增加了企业和群众的办事成本,也制约了政府整体

治理效能的提升。

3.3 隐私保护机制不健全

尽管 C 区已引入人脸识别终端来简化政务流程,但《个人信息保护法》在公共场景应用细则的缺失,会引发群众对数据滥用的担忧。调查研究显示,仅有少数市民愿意在平台提交敏感信息,反映出制度规范与技术防护的双重不足。

4. 新质生产力赋能的优化路径设计

4.1 技术工具升级

在政务服务数字化转型进程中,通过“数智化”构建更具有弹性与灵活性的服务体系已成为提升治理效能的关键路径。C 区可以通过本地化 AI 模型训练与区块链技术融合应用,在该地区形成具有示范意义的创新模式。本地化 AI 模型训练是指通过调节控制新生代的 AI,让其学习富有地域特色的语言文字交流体系和普遍与特殊事件的处理方式等,来达到 AI 适应现实政务服务场景的目的。例如,可以学习借鉴上海普陀区的“政务知识图谱”构建经验,其打造了特色“一图通”,持续加强“一网通办”办事指南精细化、标准化,提高公共数据使用和跨部门业务协同办理效能,为进一步提升线上线下办事服务能力提供全面、精准、智能、互联的数据底座,将政策法规、办事指南等结构化数据与非结构化咨询记录进行关联分析,使系统具备多轮对话和复杂问题解析能力。

4.2 突破“数据壁垒”

在政务平台数字化转型过程中,数字应始终以人的感受为出发点和落脚点,做到有所为,有所不为,把握好效度、温度和尺度,这三个“度”将直接影响人民群众在数字时代的获得感、幸福感和安全感,做到技术赋能下的政民互动既高效又具人文关怀。^[4]

首先,针对 C 区公务员队伍的数字能力断层,通过“政府+学校”的方式协同打造“数字治理专班”,聚焦区块链和 AI 工具的应用、数据安全等核心领域,设计以理论为基础的实训融合课程。例如,在培训中设置政务服务系统故障应急演练,参训人员需在模拟平台处理数据调用异常、用户权限误判等实际操作场景,训练基层工作人员处理该突发状况的及时反应能力,从而降低系统操作与实际需求脱节情况的发生率,切实提升数字工具、政务服务平台与工作人员队伍的适配度。

其次,面对我国社会老龄化现象的不断加剧,如何解决

新的数字治理平台建设过程中老年群体面临的“数字鸿沟”的问题十分重要。C 区可以通过适老化改造建设与社区参与治理同步进行,来解决老年群体与新时代数字化“脱节”的问题。一方面可以推出“简易版”政务 App,通过手机中的某个按键直接进入 C 区政务服务平台。同时,在平台中设置字体三级放大、流程节点可视化引导、全链路语音导航覆盖,整合社保查询、预约挂号等高频事项,采用色块对比强化功能分区,加强老年友好型的媒体设计,新增老年版视图,使页面内容更加符合老年人的视力特征;创建“容错型”互联网交互机制,减缓老年人对于网络参与的焦虑和恐惧心理。^[5]

4.3 隐私保护强化

数字政府的数字安全风险是指数字政府的数字网络、数字资源和数字平台等数字要素可能面临的内外部数字安全风险(如因内部结构不稳定、政府人员操作失误或外部恶意破坏导致数据泄露、遗失和被窃取等扰动所引发的数字安全风险),这些风险会对数字网络、数字资源和数字平台等数字要素产生负面影响。^[6]在新质生产力视角下推进数字政府建设时,个人信息保护已成为筑牢数字法治政府根基的核心命题。当前我国《个人信息保护法》虽构建了基础制度框架,但在公共部门数据处理的特殊场景适配性上仍存优化空间,既需满足跨部门共享的治理需求,又要在数据开放与隐私保护间实现精准平衡,这对技术赋能与制度创新提出了双重挑战。C 区可以聚焦数字身份管理这一核心环节,引入由国家信息中心主导建设的区块链服务网络(BSN)实名 DID(Decentralized Identity)技术,将可信身份认证平台的系统逻辑和 BSN 的分布式基础设施进行结合,构建起“真实可信、隐私可控”的数字身份体系。

该服务具有先进性、稳定性、经济性和非排他性,可以提供 BSN 个人数据实名确权服务、个人数据加密流转服务、个人隐私保护登录服务、自定义业务 DID 服务、个人身份证明凭证服务等应用场景,据此形成“数据可用不可见、身份可验不可仿”的安全机制。当群众通过政务平台办理业务时,仅需向系统授权 DID 标识进行认证,后台通过智能合约验证链上数字身份的合法性,无需调用完整真实身份信息即可完成业务办理,从源头避免姓名、身份证号等敏感数

据在传输过程中被非法截获或滥用。这种方式通过技术赋能可以让数据流动更安全、让权力运行更透明,最终实现政府治理效能提升与群众信息权益保护的双向奔赴。

5. 结语

在数字化转型的背景之下,数字政府治理平台已经成为重构公共体系的核心载体。本文以 J 市 C 区为研究对象,系统地分析数字政府治理平台的现状,以此揭示区县级政府数字治理平台建设中存在的技术支撑不足、数据壁垒和信息安全等结构性问题,同时针对这些问题提出优化技术工具、打破数据壁垒和加强个人信息保护的具体措施。研究表明,技术与制度创新相结合,可以激发数字政府的活力,形成基层适应性智慧治理方案,为其他区县政府提供有益借鉴。随着数字政府治理平台与新质生产力的逐步融合,政府的治理架构将得到持续优化,治理流程也会变得更加高效与智能,充分地强化了政府的治理效能,满足人民日益增长的美好生活需要,从而提升人民的满意度与幸福感,真正做到“为人民服务”。

参考文献:

- [1] 夏鑫雨. 数字平台推动新质生产力发展的理论机制与实践路径[J]. 福建师范大学学报(哲学社会科学版),2025,(02):73-85.
- [2] 黄璜. 数字政府:政策、特征与概念[J]. 治理研究,2020,36(03):6-15+2.
- [3] 孟天广. 政府数字化转型的要素、机制与路径——兼论“技术赋能”与“技术赋权”的双向驱动[J]. 治理研究,2021,37(01):5-14+2.
- [4] 郑磊. 数字治理的效度、温度和尺度[J]. 治理研究,2021,37(02):5-16+2.
- [5] 黄晨熹. 老年数字鸿沟的现状、挑战及对策[J]. 人民论坛,2020,(29):126-128.
- [6] 王秉,赵飞燕,史志勇. 数字政府的数字安全韧性:数字政府的数字安全能力的新视角[J]. 情报理论与实践,2024,47(11):56-62.

基金项目: 2024 年校级大学生创新创业训练计划项目,项目编号 2024142771013。