



# 国家行政学院

CHINA NATIONAL SCHOOL OF ADMINISTRATION

## 智能化治理与智慧化服务：打造智慧政府新形态

中国行政体制改革研究会副会长  
国家信息化专家咨询委员会委员  
北京大学政府管理学院博士生导师  
国家行政学院 汪玉凯教授



- 目录
- 智能化治理，智慧化服务是智慧政府的最显著特征
- 智慧民生是智慧政府的核心
- 通过互联网+政务服务，打造智慧政府新形态



- 为什么说智能化治理，智慧化服务是智慧政府的显著特征？
- 一是智慧政府就是基于公共属性所构建的智能化政府：它的公共属性集中体现在治理和服务两个方面：
- 代表公共利益、行使公共权力、管理公共事务、提供公共服务、维护公共秩序、承担公共责任。



- 二是从智慧政府的本质看：
- 也体现五位一体的政务治理和服务系统：  
感知、融合、共享、协同、智能。
- 三是从智慧政府的目标看：
- 通过智能化的治理、智慧化的服务，打造  
公平正义廉洁有为的现代化政府。



- 实现双提高：
- 提高民众的便捷感、安全感、获得感、公正感、幸福感
- 提高政府的公共政策能力、社会治理能力、民生服务能力、自身约束能力和促进经济增长能力



- 四是从智慧政府建设的路径看：
- 通过现代信息网络技术的应用，特别是大数据、云计算、移动互联网和物联网等，打造三种新的网络政府形态，最终建成智慧政府：
- 整体政府、开放政府、协同政府



- 目录
- 智能化治理与智慧化服务是智慧政府的最显著特征
- 智慧民生是智慧政府的核心
- 通过互联网+政务服务，打造智慧政府新形态



- **2、1 民生问题突出，是中国社会矛盾尖锐的根源**
- **表现有二：**
- **一是群众五难：看病难，上学难，住房难，养老难、就业难等五大民生问题成为社会关注的焦点**
- **二是企业、民众在政府办事难，负担重**



- 后果：造成社会矛盾尖锐
- 群体性事件
- 公众对政府不信任



- 2、2 民生问题突出的原因分析
- 客观上：二个原因
- 生存性社会-发展型社会
- 中等人类发展水平-高人类发展水平
- 主观上：三个
- 民生投入不足
- 改革成果不能被全民共享，贫富差距过大
- 政府提供的服务方式陈旧



- **2、3 政务信息化发展面临的突出问题**
- 一是电子政务在解决经济社会中面临的问题方面，特别是解决民生服务方面，作用明显不足，体制障碍、应用滞后、各自为战、难以形成合力等问题突出



- 二是以电子政务为依托的民生服务，滞后于电子商务发展以及信息社会的快速到来
- 原因：电子政务是行政运作；电子商务、社会信息化等是市场运作



- 三是政府的信息能力、公共服务和社会治理能力与强大的公众诉求，有明显的落差
- 包括：
- 企业、民众在政府办事的便捷性
- 政府公共信息的提供和服务
- 公众的安全感（包括个人隐私等）
- 社会的广泛参与与互联网内容的管理等冲突



- 目录
- 智能化治理与智慧化服务是智慧政府的最显著特征
- 智慧民生是智慧政府的核心
- 通过互联网+政务服务，打造智慧政府新形态



- **3、1 互联网+政务服务，为智慧政府建设提供新契机**
- 一是互联网的普及和应用为实施互联网+政务服务奠定了基础
- 消费互联网
- 产业互联网
- 社会信息化



- 二是以简政放权和审批制改革为重点的政府改革，为实施互联网+政务服务，扫清体制机制障碍
- 简政放权、放管结合、优化服务是本轮行政改革的最显著特征



- 审批、监管体制改革，将为大数据应用提供制度保障
- 行政审批局探索：审管分离
- 县域综合执法探索



- 三是构建“五张清单一张网”，为互联网+政务服务应用创造条件
- 权力清单、责任清单、负面清单、公共服务项目清单、财政专项资金清单
- 打造一体化的公共服务网



- **3、2 借助互联网+政务服务，打造北京智慧政府新形态**
- 一是这个政务服务决不是单一的公共服务，也包括监管服务等
- 二是互联网+政务服务的核心要义是：
- 管理智能化、服务智慧化



- 一号申请
- 一口受理、一台共享，一站服务
- 一网通办
- 核心是：一个号、小窗口、大网络
- 其基本逻辑是运用互联网+政务服务
- 实现资源共享
- 政府协同运作
- 构建全新的政务服务体系



- 在此基础上都建统一的智能化治理和智慧化服务三大系统:
- 一是构建民生服务系统，提高政府民生服务能力
- 围绕医疗、教育、社保、就业、住房等领域，构建跨部门的大型综合应用系统，促进共享发展



- 二是监管电子服务系统，提高政府社会治理能力
- 围绕公共安全构建信息社会治理系统，提高政府社会治理能力
- 社会秩序
- 公共安全
- 围绕市场监管、食品药品监管、环境监管、社会监管、诚信监管等领域，建立重点监管系统



- 三是约束型电子服务系统，提高政府对公权力的制约能力
- 用信息网络技术构建对公权力的监督约束系统，把权力关在制度和机制的笼子里
- 让权力运行在阳光之下，构建权力清单
- 保障民众的知情权、参与权、表达权、监督权



国家行政学院

CHINA NATIONAL SCHOOL OF ADMINISTRATION

• 谢谢！