

数字化转型对政府服务的挑战与对策

杨洁

广州华商职业学院

DOI:10.12238/ej.v7i8.1820

[摘要] 本文总结了数字化转型对政府服务的影响,指出了数字化转型在提高服务效率、透明度和协调性方面的积极作用。同时,详细描述了数字化转型面临的技术、人员、管理和法律法规挑战,如信息安全风险、人员数字化素养参差不齐、组织结构调整困难和法律法规滞后等。针对这些挑战,本文探讨了相应的对策,包括加强技术保护、提高人员素质、优化管理模式和完善法律法规。强调通过积极应对,政府可以更好地实现数字化转型,提高服务质量。

[关键词] 数字化转型; 政府服务; 信息安全

中图分类号: P231.5 **文献标识码:** A

The Challenges and Countermeasures of Digital Transformation on Government Services

Jie Yang

Guangzhou Huashang Vocational College

[Abstract] This paper summarizes the impact of digital transformation on government services, and points out its positive role in improving service efficiency, transparency and coordination. At the same time, it describes in detail the technical, personnel, management and legal and regulatory challenges faced by the digital transformation, such as information security risks, uneven personnel digital literacy, difficulties in organizational structure adjustment and lagging laws and regulations. In view of these challenges, this paper discusses the corresponding countermeasures, including strengthening technical protection, improving personnel literacy, optimizing management mode and perfecting laws and regulations. It is emphasized that through active response, the government can better achieve digital transformation and improve the quality of service.

[Key words] digital transformation; Government services; information safety

引言

随着信息技术的迅猛发展,数字化转型已成为全球范围内各个领域的重要趋势,政府服务领域也不例外。数字化转型为政府提升服务质量、创新治理方式提供了新的机遇,但同时也带来了一系列严峻的挑战。本研究旨在深入分析数字化转型对政府服务所带来的挑战,并提出相应的对策,以促进政府服务在数字化时代的优化与发展。其意义在于为政府部门在数字化转型过程中提供理论支持和实践指导,提升政府服务的效能和公众满意度。

1 数字化转型面临的挑战

1.1 信息安全隐患的挑战

在数字化时代,随着政务服务的不断拓展和深化,大量政务数据被数字化存储和传输。这一过程中,信息安全逐渐成为了一个极为突出且亟待解决的问题。黑客攻击这一恶意行为日益猖獗,他们利用各种复杂的技术手段,试图突破政府的网络防护体系,窃取重要的政务数据和机密信息。数据泄露事件也频繁发生,

无论是由于内部人员的疏忽,还是外部势力的恶意攻击,一旦数据泄露,不仅政府的正常运作会受到严重干扰,公众的利益也将遭受巨大威胁。个人隐私信息可能被曝光于众,导致民众面临身份盗窃、金融欺诈等风险;敏感的政务信息若被不法分子获取,可能被用于危害国家安全和社会稳定。因此,如何有效地防范黑客攻击、杜绝数据泄露,保障政务数据的安全存储和传输,已成为政府数字化转型过程中的重要挑战。

1.2 人员层面的挑战: 数字素养和技能水平不均衡和对新技术的抵触

在政府服务的数字化转型进程中,人员层面的问题逐渐凸显,其中,政府工作人员数字素养和技能水平的不均衡成为了一个关键的制约因素。由于教育背景、工作经历以及个人学习能力的差异,政府工作人员在数字素养和技能方面存在着显著的差异。部分人员具备较强的信息技术应用能力,能够熟练运用各种数字化工具和平台,高效地处理工作事务;但是有相当一部分人员难以适应数字化工作环境,他们对新兴的数字技术缺乏了

解,在操作电子政务系统、处理数字化文档和运用数据分析工具等方面显得力不从心。这种能力上的参差不齐直接影响了政府服务的质量和效率,导致工作流程的延误和服务水平的不稳定。此外,一些工作人员长期习惯于传统的工作方式,对新技术的应用存在明显的抵触情绪,他们习惯于依赖纸质文件、面对面交流和传统的审批流程,认为这些方式更加可靠和熟悉。对于诸如在线办公、电子签名和自动化审批等新技术手段,他们往往抱有怀疑和拒绝的态度,这些工作人员在面对数字化转型中表现出的消极行为很大程度上减缓了政府数字化转型的推进速度,增加了改革的难度和成本。

1.3管理层面的挑战:组织架构不适应以及业务流程难以适配

传统的政府组织架构通常呈现出层级分明、部门分割的特点,这种结构在过去的政务处理中或许能够维持一定的秩序和效率,但是在数字化时代,其弊端日益明显。层级过多导致信息传递速度减缓,决策过程冗长,难以满足快速响应社会需求和突发事件的要求。部门之间的明确分割形成了信息孤岛,阻碍了资源的有效整合和协同工作的开展。各部门各自为政,缺乏有效的沟通与协作机制,使得跨部门的业务处理变得复杂而低效,无法迅速形成合力应对复杂多变的社会问题。并且传统业务流程往往基于纸质文件和人工操作设计,环节繁琐,审批程序复杂。当进入数字化环境后,这些流程未能及时跟上技术发展的步伐进行优化,可能变得更加繁琐和低效。例如,一些原本在线下需要多个部门签字盖章的流程,在数字化系统中仍然沿袭了相同的顺序和要求,没有充分利用电子签名、自动化审批等技术手段简化流程。这不仅增加了工作人员的负担,降低了工作效率,还影响了公众对政府服务的满意度。

1.4法律法规层面的挑战:相关法规制定滞后和数据隐私保护规则不明确

在数字化转型推进过程中新的业务模式和服务方式如雨后春笋般不断涌现,但是现有的法律法规体系在适应这些变化方面却显得力不从心,未能及时跟上时代的步伐。这一滞后现象导致了诸多监管空白的出现,使得一些新兴的数字化业务领域缺乏明确的法律规范和约束。在这种情况下,法律风险随之增加,政府和相关企业在开展数字化服务时可能会因缺乏清晰的法律指引而陷入困境,公众的合法权益也难以得到有效的保障。此外,在数据的收集、存储、使用和共享过程中,对于公民个人隐私和数据安全的保护缺乏明确且细致的法律规定。随着数字化技术的广泛应用,大量个人数据被采集和处理,但其用途和流向却缺乏有效的监管。目前的法律框架对于数据主体的权利界定不够清晰,对于数据控制者和处理者的义务规定不够具体,导致在实践中难以有效地约束数据处理行为。例如,对于敏感个人信息的定义和保护标准不够明确,对于数据跨境传输的规则不够完善,这都使得公民的个人隐私在数字化的浪潮中面临着泄露和滥用的风险。

2 应对数字化转型挑战的对策

2.1加强信息安全防护

为了切实保障政务数据的安全,必须采取一系列强有力的技术手段。首先,积极采用先进的加密技术是关键之举。通过对敏感政务数据进行加密处理,使其在传输和存储过程中呈现为密文形式,即使遭遇非法获取,也能确保数据的保密性和完整性,大大降低了数据泄露的风险。同时,部署高效的防火墙系统不可或缺。防火墙能够在政府网络与外部网络之间建立起一道坚实的屏障,严格控制网络访问权限,有效阻挡来自外部的非法入侵和恶意攻击,从而为政务数据提供第一道防线。其次,也要加强入侵检测系统的运用,能够实时监测网络中的异常活动和潜在的入侵行为,及时发出警报并采取相应的防御措施,将威胁扼杀在萌芽状态。不仅如此,建立健全的应急响应机制同样具有重要意义。这一机制应包括明确的应急响应流程、专业的应急响应团队以及充足的应急资源储备。一旦发生信息安全事件,能够迅速启动响应流程,确保在最短的时间内对事件进行评估、采取有效的处置措施,最大程度地减少损失,并及时向相关方通报情况,避免事件的进一步扩大和恶化。

2.2开展培训与教育,转变观念和情绪

为了提升政府工作人员的数字素养和技能,应当有针对性地开展全面且深入的培训与教育活动。这些培训不应仅仅局限于理论知识的传授,更应注重实践操作的训练。通过精心设计的课程和实际案例分析,让工作人员亲身体验数字化工具和技术带来的高效与便捷,从而切实提高他们对各类数字化工具和技术的应用能力。并且要通过广泛的宣传和积极的引导,帮助工作人员从根本上转变观念。利用内部宣传渠道,如工作会议、内部刊物、电子公告栏等,深入阐述数字化转型对于政府服务改进、工作效率提升以及社会发展的重要意义。以具体的成功案例为示范,让工作人员直观地看到数字化转型带来的显著成效,使其充分认识到这一变革的必要性和紧迫性。对于部分工作人员对新技术存在的抵触情绪,要采取耐心沟通和心理疏导的方式加以消除。了解他们的顾虑和担忧,通过一对一的交流,帮助他们克服对未知的恐惧,增强对新技术的信心。组织小组讨论和经验分享活动,让已经适应新技术的工作人员分享自己的经验和收获,激发其他人员的积极性和主动性。

2.3优化组织架构和业务流程

为了适应数字化转型的需求,首先要对组织架构进行深度优化,构建扁平化、网络化的组织架构是关键方向。减少过多的层级设置,压缩管理层级,能够加快信息传递的速度,使决策更加迅速和灵活。同时,加强部门之间的沟通与协作也至关重要,利用数字化技术搭建高效的信息共享平台,使各部门能够实时交流和共享信息,打破部门之间的壁垒。建立跨部门的工作小组和协同机制,针对综合性的任务和项目,能够迅速整合各方资源,形成工作合力,共同推动任务的高效完成。并且对于现有的业务流程,必须进行全面而深入的梳理和优化。运用流程再造的理念和方法,对各个环节进行细致的分析和评估。去除那些繁琐、重复且无实际价值的环节,简化业务流程,降低内部的交易成本和

时间成本。借助数字化技术,实现业务流程的数字化、标准化和自动化。利用软件系统和自动化工具,将标准化的流程固化下来,减少人为干预和错误,提高工作的准确性和一致性,从而提升整体的工作效率和服务质量。

2.4 加快立法进程,明确数据隐私保护规则与界线

应当及时且全面地制定和完善与数字化转型紧密相关的法律法规,构建一套完整、严密且具有前瞻性的法律体系。在这些法律法规中,要清晰明确地界定各方的权利和义务,为数字化政务服务的开展提供明确的规范和指引。不仅要规定政府部门在提供数字化服务时的职责和权限,也要明确公民在享受这些服务时的权利和应遵守的规则。特别要强调的是,制定专门的数据隐私保护法已迫在眉睫。通过这样的专项法律,详细明确数据收集、使用、存储和共享的原则和标准。对于数据收集,要规定必须基于合法、正当的目的,且应获得数据主体的明确同意。在数据使用过程中,严格限制其用途,不得超出最初收集时所声明的范围。对于数据的存储,要确立安全保障措施和存储期限的规范。而在数据共享环节,应建立严格的审批和监督机制,确保数据的流向合法、合规且安全。同时,要加大对公民个人隐私的保护力度。加大对侵犯公民个人隐私行为的处罚力度,提高违法成本,形成有效的威慑。建立健全的投诉和救济机制,使公民在个人隐私受到侵犯时,能够便捷地寻求法律帮助和获得赔偿。

3 结论

数字化转型无疑为政府服务开启了全新的篇章,带来了前所未有的广阔机遇。它使政府服务能够突破传统的时空限制,实现资源的高效整合与优化配置,极大地提升了服务的效率和质量,为公众带来了更为便捷和个性化的体验。然而,我们也必须清醒地认识到,这一进程并非坦途,而是伴随着诸多艰巨的挑战。政府部门务必对这些挑战保持高度的敏锐性和清醒的认知。不能对其视而不见或心存侥幸,而是要以积极主动的态度,采取

切实有效的对策予以应对。只有通过持续的技术创新,不断引入前沿的信息技术,才能为政府服务的数字化转型提供强大的动力支撑;只有加大人员培训的力度,全面提升政府工作人员的数字素养和专业技能,才能使他们在数字化浪潮中从容应对,高效履职;只有不断优化管理模式和流程,打破部门之间的壁垒,建立协同高效的工作机制,才能确保数字化转型的顺利推进;只有持续完善相关的法律法规,构建健全的法律保障体系,才能为数字化转型划定清晰的边界,保障其在合法合规的轨道上稳健前行,从而为公众提供更加优质、便捷和高效的服务,使政府治理体系更加科学合理,治理能力实现现代化的飞跃。

[基金项目]

2022年度广东省普通高校青年创新人才类项目“数字化转型背景下政府公共服务供给创新研究”(2022WQNCX296)。

[参考文献]

- [1]朱锐勋.政府数字化转型与电子政务深化发展面临的挑战与对策[J].行政管理改革,2022(2):61-68.
- [2]于礼.基于公共价值的朝阳政务服务数字化转型研究[J].公关世界,2023,(07):40-41.
- [3]钱斐,周崇修.发达国家政府数字化转型的经验探索[J].江苏科技信息,2023,40(13):66-70.
- [4]文宏.基层政府数字化转型的趋势与挑战[J].新华文摘,2021(1):2.
- [5]陈凯华,冯泽,孙茜.创新大数据、创新治理效能和数字化转型[J].研究与发展管理,2020,32(06):1-12.
- [6]杨言华,罗爱忠,刘忠刚,等.数字政府建设背景下服务型政府数字化转型研究[J].华东科技,2024,(02):78-80.
- [7]钟伟军.公民即用户:政府数字化转型的逻辑、路径与反思[J].中国行政管理,2019,(10):51-55.