

大数据技术在政务服务领域的应用探讨

王涵

河北省公共资源交易中心 河北 石家庄 050000

[摘要]政务服务工作在大数据时代既面临新的挑战,也得到优化提升的机遇。为了更好地服务业务决策,实现政府工作科学发展,需要大力提升政务数据质量,文章结合大数据分析的方法,对政务服务信息进行分析处理、研究、判断和预测工作态势,这是“互联网+”时代中优化政务服务的应有之义,是打造共建共治共享的社会治理格局的必然之举,也是优化营商环境的重要内容。

[关键词]大数据技术;政务服务;应用策略

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-627X.2021.10.834

随着信息化建设发展,政府信息化程度不断提高,业务功能日益完善,公共服务能力得到了很大提升,但随着政务数据量的增长,海量的数据分散、独立地存储在业务系统数据库中,若不对其进行有效的汇集和专业化处理,则难以交互分析、挖掘出潜在的规律以及追溯历史,最终会形成数据孤岛。近年来,党中央国务院先后出台了系列文件推动国家大数据发展,利用大数据技术推进数据汇集、管理、治理,使得数据真正成为有部门属性的公共资源,对于提升国家治理管理水平、提升服务能力有着重要意义,对大数据的处理分析正成为新一代信息技术融合应用的结点。

1 大数据技术介绍

大数据技术是一代全新的数据科学领域的技术架构或模式,对体量大、类型多、时效要求高、价值密度低的海量数据,运用数据采集、存储、处理、分析和可视化等技术,提取数据价值以及隐藏在大数据中的规律、趋势等。大数据处理过程主要包括数据采集、数据处理、数据存储及管理、数据分析及挖掘、数据展现与应用等。目前,大数据处理关键技术主要有MapReduce、Hadoop开源平台、BigTable、GFS、大数据可视化等。

DougGutting开发了Hadoop开源平台,该平台采用Java语言编写,具有很强的可移植性^[3]。目前,大数据平台多采用Hadoop开源平台,它包含了现阶段成熟的大数据处理技术组件,支撑海量大数据的接入交换、存储、计算和数据治理及数据服务,并保障数据安全,构成完整的数据服务链。Hadoop是一个开源框架,允许使用简单的编程模型在跨计算机集群的分布式环境中存储和处理大数据,它的设计是从单

个服务器扩展到数千个机器,每个都提供本地计算和存储,其架构如图1所示。

2 大数据技术在优化政务服务中的价值

随着政府职能逐渐由管理向服务转变,人民群众对于政务服务的质量和效率提出了更高的要求,政务服务的事项也越来越多,办理流程也越来越复杂。在部分服务事项中,还存在跨系统、跨地区、跨层级等情况,导致人民群众办理一项业务必须要与多个部门打交道,甚至在几部门之间反复“跑腿”,从而影响了政务服务的体验,造成人民群众满意度不高。

通过大数据技术的应用,可以有效简化办事流程,通过线上线下同步办理,对办事群众进行分流,能够解决群众排队等待和来回跑腿的烦恼;可以针对群众诉求进行数据采集和统计,甚至可以对重要数据进行定制,从而更加精准地进行问题和态势分析,促进政务服务的优化和主动服务;可以通过跨层级、跨部门、跨行业的数据共享,使政府机构更加全面地了解 and 掌握群众的需求,从而一次性解决群众的诉求和困难。可以说,大数据技术在优化政务服务中能够有效促进信息的共享与快速、精准地处理,切实提高政府机构的办事质量和效率,从而提升人民群众对政务服务的满意度,真正为人民群众办实事、办好事。

3 当前政务服务中大数据技术应用的问题和不足

3.1 数据共享不到位

由于政府机构在职能和管辖上既相互交叉、又各自独立,各政府机关与部门之间的数据信息很多都没有实现共享,或者只是对部分信息进行有限共享,导致政务数据信息

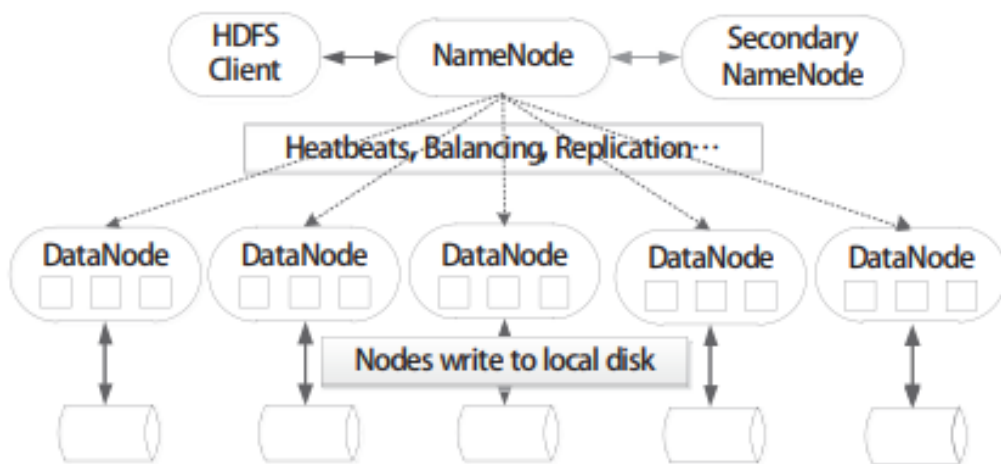


图1 Hadoop 架构

形成“孤岛效应”，难以充分有效发挥大数据技术的作用。此外，政务信息公开还不彻底，弱势群体并不能够充分享有政务服务的大数据“红利”。特别是司法机关、安全机关等政府机关，一边强调加大信息公开力度，一边又不断以“涉密”“隐私”等为名拒绝数据共享和公开，甚至单独构建局域网进行内部数据共享，而进一步隔绝单位间数据共享的渠道。

3.2 数据发展不平衡

鉴于机构职能和财政保障力度的不同，各政府机关和部门在大数据技术运用方面存在不平衡现象，有的机关或部门的设备能够运用最先进的信息技术进行数据处理，而有的机关或部门的设备只能满足于基本的办公活动，缺乏大数据技术运用的硬件条件。

3.3 数据应用诉求不强烈

各级政务服务审批部门为完成优化营商环境工作任务，有尝试通过数据共享的途径打造数据应用，但是开展流程再造的意愿不强，习惯于原有的工作模式，造成数据的应用停留于表面，数据应用价值不高，数据共享的诉求不强烈。大量的数据归集起来后没能得到充分的利用，大数据在政务服务领域的应用成效不明显。

4 大数据技术背景下政务服务的服务模式

4.1 政府服务模式

为了提高政府的工作效率，在政务服务的过程中必须要明确自身的责任，加强对政府部门权力的把控，监督政府各个部门的资金应用。在管理的过程中，可以采取网络监管机制实现政务网络服务的技术化和透明化。政府要为广大人民群众服务，广大人民群众应该有知情权、监督权，为此，政府应该谨慎的行使自身的权力。在政务服务的过程中，将民主管理和群众监督相结合，能够提高公众的幸福感和满意度，为之后的工作奠定基础。

4.2 政府运行模式

各级政府之间的沟通能够实现数据资源共享，更好地为人民群众服务。首先，政府应该加强对信息和公平管理机制建设，提高政府的工作效率。其次，政府在为人民群众提供服务的过程中应该满足人民群众的实际需求，不断完善运行机制，采取精确化的管理方式，从整体上提高政府的管理能力和水平。最后，在改革的过程中，应该重视“互联网+政务服务”的优势，不断提高政府能力和水平。

4.3 智慧型政府模式

构建适合社会发展的管理机制能够提高政府的服务能力和水平。在大数据时代背景下，对数据公开要结合政府实际情况。随着智慧出行、智慧交通、智慧城市等的出现，政府应该加强政策建设、服务机制建设，保证设计方案的科学性，提高政府的服务能力和水平。

4.4 政府转型模式

随着公众对政府需求的加大，尤其是对政府信息的需求增多，应该促进政府向着服务型的方向转变，并且适应市场经济发展的需求，满足老百姓需求的多样化。各级政府应该打破部门只顾自身利益的局限性，可以建立专门的跨区域的政务服务网络，提高整体的服务和管理水平。

5 大数据技术在优化政务服务中的应用策略

5.1 提高政务服务效率，实现“一站式”办理

大数据技术在优化政务服务方面，首先应当体现在“便民”上，充分发挥数据互连、信息共享等优势，将各负其责、各尽其职的不同机关或部门整合起来，通过自助式、一站式等提供最为高效、快捷的便民服务，让人民群众在政府机关办理相关业务时少跑腿、多办事。针对当前群众办理事项往往需要填录大量表格、信息的情况，可以运用大数据采集和提取技术，在群众办理业务时结合提交的身份证或者企业注册资料等基础信息，自动与政府相关部门已收集和储备的信息资料进行比对和提取，将与该群众或企业相关联的数据信息导出并自动录入相关表格或资料，大幅减轻群众办理业务时的工作量，优化政务服务的效率。此外，当群众提供的资料与政府已掌握的数据信息资料不匹配时，系统还可以向相关部门进行预警提示，精准发现问题并进行反馈，并及时将核查不通过的情况反馈给群众，切实提升业务办理的效率。

5.2 提高政务服务质量，为群众提供精准化服务

当前，人民群众对于政府的需求呈现出多样化发展的态势，办理业务的具体需求各不相同。通过大数据技术对群众的政务需求进行分析，可以进一步挖掘出群众的需求分配情况和潜在需求情况，从而提前对政务资源进行合理调配。此外，政府机关还可以根据群众的工作或生活现状，主动为其推送有价值的政务服务建议，引导其正确处理相关事务。当然，值得注意的是，大数据技术的预判应用虽然能够促进精准化服务，但也同时需要注意“度”的把握，绝不能过度进行信息预判甚至提供超前服务，反而给群众产生隐私被侵犯的错觉，导致政务服务适得其反。

5.3 提高政务服务分析，助推政务服务优化决策

政务服务的优化不能仅仅满足于每一次给人民群众提供优质政务服务，而要从宏观决策的角度，对政务服务的整体部署进行优化配置，通过科学、合理决策的作出和执行来促进社会整体效能的提升，进而促进人民群众的生活质量提升与工作品质提高。对此，政府机关有必要充分运用大数据技术，从中提取和总结出有价值的显性和隐性信息，并进行相应的分析研判，从而为政府机关或部门在规章制定或履职尽责提供决策参考^[4]。

结语

立足大数据时代，各行各业都在探索和尝试传统业务与数据信息的深度融合，政务服务也同样不应例外。对于政府机关或部门来说，大数据技术的应用不仅是政务服务质效提升的重要抓手，更是政府职能从管理型向“放管服”新模式转变的重要助力。如何充分利用大数据技术创新政务服务，提升政务服务的质量和效率，努力实现数据信息的整合、共享、应用、管理，将是政府机关当前和今后一段时间必须深入思考和不断探索的课题。

参考文献

- [1] 宋林霖, 何成祥. 大数据技术在行政审批制度改革中的应用分析[J]. 上海行政学院学报, 2018, 19(1): 72-80.
- [2] 陈潭, 邓伟. 大数据驱动“互联网+政务服务”模式创新[J]. 中国行政管理, 2016(7): 7-8.
- [3] 梁志斌. 浅谈大数据技术在政府服务中的应用[J]. 江南论坛, 2019(3): 31-32.