

上海科学技术情报研究所
上海市前沿技术发展研究中心
TISC技术与创新支持中心

数字化城市

DIGITAL CITY BRIEFING

2023 年
第 21
期

数字政府：公共治理的未来

编者按

随着信息技术的迅猛发展，数字政府已成为全球公共治理创新的核心，数字政府不仅仅是将传统服务转化为电子形式，更代表着治理模式和公共服务的根本变革。通过集成先进的数据分析和人工智能技术，政府能够增强决策的精准度、优化资源配置，以及提高服务效率。数字平台的建设不仅提升了政府运作的透明度，还通过提供在线互动功能，加强了政府与公民的沟通，实现了政策制定的民主化和精准化。

多国都在稳步推进数字政府建设，这一过程中，许多国家强调了透明度和公众参与的重要性。然而，数字政府的实施也面临着数据安全和隐私保护等挑战。如何在推动数字政府进程的同时保护公民信息，确保数据的安全使用，是各国政府面临的一大挑战。数字政府将是公共治理领域未来的重要发展方向，本期简报希望为构建更加高效、透明和公正的治理体系提供参考。

目 录

技术.....	4
Gartner 发布《2023 年政府 10 大技术趋势》	4
腾讯基于电子政务云 SaaS 化部署政务协同解决方案.....	6
趋势.....	8
世界银行呼吁各国利用数字政府促进共享繁荣.....	8
韩国将“数字平台政府”作为下一项创新战略.....	9
政策.....	12
白宫发布《提供数字优先的公共体验》政策指南.....	12
信通院《数字政府蓝皮报告》回顾我国数字政府顶层设计.....	13
案例.....	15
丹麦“Digital Post”促进政府与公民相互间安全的数字通信....	15
“湾事通”推动粤港澳大湾区的一站式政务生态.....	15

技术

Gartner 发布《2023 年政府 10 大技术趋势》

2023 年 4 月，Gartner 发布了报告《2023 年政府 10 大技术趋势》（Top 10 Government Technology Trends for 2023）。Gartner 认为，这些热点技术可有效指导政府公共部门加快推进其数字化转型，并为智慧政务提供支持。十项技术包括自适应安全性、基于云的遗留现代化、主权云、超自动化、用于决策智能的 AI、作为程序的数据共享、全面体验、数字身份生态系统、案例管理即服务（CMaaS）以及组合的政府应用程序。以下是 Gartner 关于这些技术的介绍。

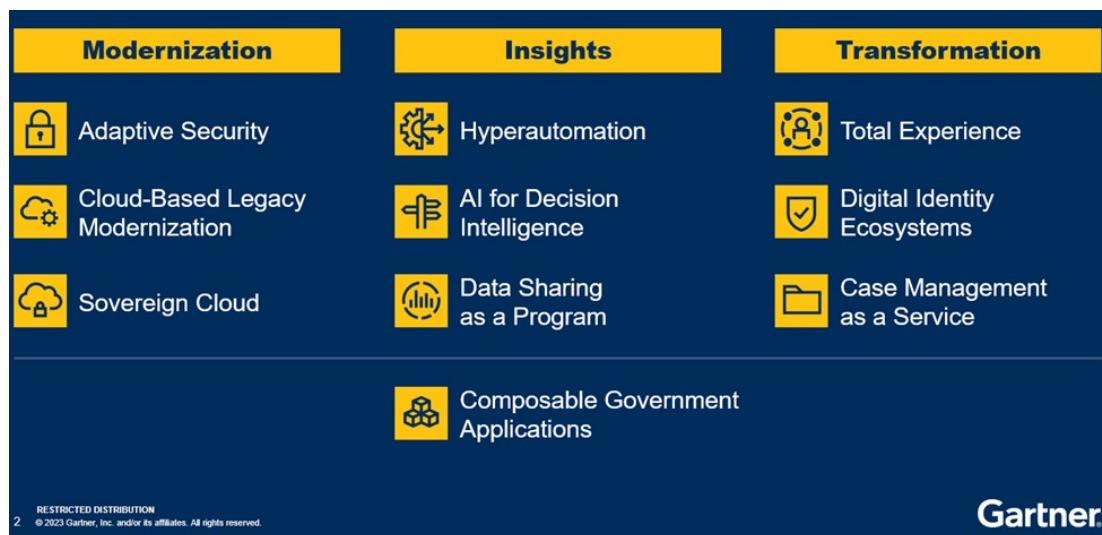


图 1 2023 年政府 10 大技术趋势

资料来源：Gartner

1、自适应安全性 (Adaptive Security)

Gartner 预测，到 2025 年，75% 的政府首席信息官将直接负责 IT 以外的安全，包括运营和关键任务技术环境。企业数据、隐私、供应链、网络物理系统和云的融合需要一种集成的安全方法。首席信息官应将自适应安全与更广泛的数字创新、转型、国家安全和弹性目标联系起来。

2、基于云的遗留现代化 (Cloud-Based Legacy Modernization)

领先的政府面临着打破传统、孤立的系统和数据存储的压力，从而实现 IT 基础设施和应用程序的现代化，以确保更权变的政府服务。首席信息官可以使用自适应采购策略来确定“即服务”交付模式可以增强内部资源并解决业务优先事项的领域。Gartner 预测，截至 2025 年，超过 75% 的政府将使用超大规模云服务提供商运营一半以上的工作负载。

3、主权云 (Sovereign Cloud)

国际环境的不确定性，以及对数据隐私和政府潜在过度干预的担忧，正在导致对主权云的需求增加。各国政府正在越来越多地寻求限制外部司法管辖区和外国政府访问对数据和基础设施的暴露。Gartner 预测，到 2025 年，超过

35%的政府遗留应用程序将被在代码依赖较低的应用程序平台上开发，并由融合团队的解决方案所取代。

4、超自动化（Hyperautomation）

根据 Gartner 的数据，截至 2026 年 60% 的政府组织将优先考虑业务流程自动化，这一数据高于 2022 年的 35%。超自动化计划支持政府的业务和 IT 流程，以提供互联和无缝的公民服务。首席信息官必须使自动化计划与当前优先事项保持一致，以实现数字化转型，同时优化运营成本。

5、用于决策智能的 AI（AI for Decision Intelligence）

Gartner 预测，到 2024 年，60% 的政府人工智能和数据分析投资将直接影响实时运营决策和结果。用于决策智能的人工智能为政府提供了快速、准确和早期的大规模决策能力。政府的信息部门必须确保在决策点提供数据，并建立有效的治理原则，为人工智能的广泛使用做好准备。

6、作为程序的数据共享（Data Sharing as a Program）

鉴于从数据和分析中推动价值的需求，数据共享作为机构和部门之间的临时工作已不再足够。Gartner 预测，到今年底将有一半的政府组织为数据共享建

立正式的问责结构，包括数据结构、质量和及时性标准，并提示信息部门在制定数据共享计划时应关注增值和任务目标。

7、全面体验（Total Experience，TX）

到 2026 年，政府对 TX 技术的应用将减少 90% 的流程模糊性，同时将客户体验（Customer experience，CX）和员工体验（Employee experience，EX）的满意度指标提高 50%。TX 在传统上孤立的脱节的 CX、EX、多体验（Multi-experience，MX）和用户体验（User experience，UX）范式间创造了协同效应和连贯性，以支持政府转型。首席信息官可以通过绘制、可视化和重新设计公民和员工旅程来减少体验摩擦点。

8、数字身份生态系统（Digital Identity Ecosystems）

Gartner 预测，截至明年，超过三分之一的国家政府将为公民提供基于移动的身份钱包。政府在新兴的数字身份生态系统中面临着新的责任，期望确保跨部门和跨国界的信任、创新和采用。为了实现这一目标，政府必须使高可靠性的数字身份易于获取，并与最终用户和服务提供商的不同目标群体相关。

9、案例管理即服务（Case Management as a Service CMaaS）

政府服务的整合取决于设计和开发案例管理解决方案，这些解决方案是可组合的产品和服务，可以在项目、垂直领域和各级政府之间共享。Gartner 认为明年使用可组合案例管理的机构实施新功能的速度将比同行快 80%，且政府应展示如何实现更好的结果、改进的协作或项目集成。

10、组合的政府应用程序（Composable Government Applications）

政府可以通过应用可组合架构来打破遗留的、孤立的系统和数据存储。通过采用模块化方法的应用程序架构以及利用自动化和机器学习的快速发展，可以实现持续改进和现代化。

资料来源：<https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2023-04-17-gartner-announces-the-top-10-government-technology-trends-for-2023>

腾讯基于电子政务云 SaaS 化部署政务协同解决方案

根据腾讯云官网，腾讯已经推出了基于电子政务云 SaaS（Software as a service，软件即服务）化部署建设的集约化协同办公信息系统，该系统支持多终端多系统运行，利用政务微信打造统一通讯录，旨在全面提升政府的协同办公效率。

腾讯云表示，目前政务云面临以下的技术需求和痛点，包括：**日常办公不便捷**：桌面版的办公系统无法突破时空的限制，常用办公场景缺失线上、移动载体，影响办公效率；**协同办公效率低**：现有办公模式下，各部门间的信息传递效率低，未实现敏捷、高效的作业协同；**业务联动能力不足**：各部门的办公应用没有通过统一的平台进行集成互通，缺失联通体系，导致部门间信息传递存在障碍。



图 2 腾讯政务云方案架构

资料来源：腾讯云

基于此，腾讯政务云推出了 SaaS 化的协同解决方案。一是基于政务微信建

设统一的协同办公平台：打造统一通讯录，实现政府部门间跨部门、跨组织、跨地域、跨系统、跨层级的协同办公，提高政务办公效率；二是建立集约化 OA 平台：建设涵盖公文处理、督办管理、电子文件交换等政务需求办公功能的集约化 OA 平台，通过多政务工具，实现政务人员的移动办公需求；三是打造协同办公平台：基于政务微信，为各类 OA 系统的移动化提供接入平台，推进政府部门之间的协作办公，推荐政务服务的扁平化、移动化、高效化；四是设计领导专属工作台：实时呈现领导关心的各类数据和报告，提供一体化督察督办系统，科学提升领导决策效率。

资料来源：

<https://cloud.tencent.com/solution/government-collaboration>

趋势

世界银行呼吁各国利用数字政府促进共享繁荣

为实现消除贫困、促进繁荣的双重目标，世界银行发布评论文章呼吁各国推进数字政府议程。文章认为，数字政府的概念代表了世界各国政府接受其使命的方式的根本转变。从制定可衡量的行政目标到改善公共服务的提供，从制定数据驱动的决策到制定基于证据的政策，从确保政府内部更可靠的问责制和透明度到建立更广泛的公众信任，越来越多国家的政府正在以变革性的方式利用信息技术的力量。

一个恰当的数字基础设施可以改善国家、区域和地方等不同规模的政府职能。数据将是实现数字化发展的核心，例如，利用上下文数据指标可以使政府更敏锐地了解当地问题并准确衡量公众关注的问题。

通过众包和分析，政府可以获得关于需要他们采取行动的问题的大量反馈。在乌干达，领导者可以识别趋势问题或紧急事项，并利用 IBM 文本分析和机器学习收集的数据在需要时立即采取行动。联合国儿童基金会与 IBM 合作提

供的这一社会参与工具使乌干达青年能够与政府和社区领袖就影响他们生活的问题进行沟通。

随着各国进入全球知识经济，数据的普及性可以使政府更好地指导其发展和可持续性工作，以改善生活条件，简化服务提供，并应对关键的发展挑战，例如最大限度地减少疾病传播，以及随着各国进入全球知识经济，利用技术支持的解决方案应对气候变化。但是，尽管数据在数字政府框架中发挥着核心作用，但当今的数据往往不可靠且存在差距。

文章引用了联合国数据革命报告的观点，“太多国家的数据质量依然较差，现有数据几乎无法涵盖太多问题。为了克服这一挑战，政府需要通过实施跨部门的协调方法，包括越来越定期的数据收集、发布和鼓励使用开放的公共数据，以及使用开放 API 提供服务，使数据更加普遍和精细。”

共享的数字政府基础设施还可以促进区域和跨区域创新。数字服务的推出不仅减少了不必要的文书工作和提高行政效率，还促进了安全、标准化的电子身份——公民用来获取公共服务，企业用来以电子方式处理提案、合同和投标——鼓励了包容性的经济增长和协作的商业生态系统。

这种转变要求政府采用通用标准，通过数据保护和隐私法，并在数字化程度不断提高时实施有效的网络安全机制。各国政府还需要实施政策，提高数据素养，促进伙伴关系（全球和国内机构之间的伙伴关系），并适应劳动力市场基于技术的重组，以确保其机构的相关性和数字经济的持续运作。

数字革命正在为促进经济增长和生产力提供前所未有的变革，让政府的治理监管即使在资源有限的环境中也能改善所有人的生活条件。通过自下而上的模式，利用数据和数字基础设施来增强包容性和消除极端贫困，数字政府可以在各个领域实现巨大飞跃，包括医疗保健、交通、能源和安全等。文章强调，政府只有更新其政策和制度，以应对这些工具带来的挑战并抓住机遇，才能创造一个共享繁荣的社会。

资料来源：

<https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/brief/digital-government-for-development>

韩国将“数字平台政府”作为下一项创新战略

去年就职的尹锡悦政府提出了“数字平台政府”，作为其新的创新战略。为

了实现这一目标，韩国政府牵头成立了由 19 名私人专家和 4 名相关部长组成的数字平台政府总统委员会。设想的数字平台政府旨在从根本上创新政府运作，使其成为以人民为中心的政府、科学透明的政府，以及通过充分利用人工智能和云计算等快速发展的数字技术提供的机会来推动私营部门增长的政府。

根据来自世界经济论坛的观点，韩国政府之所以将数字平台政府作为新的政府创新战略提出，是因为在过去几年中，韩国民众习惯了创新平台公司提供的高度个性化、量身定制的服务，而 COVID-19 加速和深化了韩国社会的数字化转型，重塑了人们对政府的期望。因此，尹锡悦政府认为需要从根本上改变，为公民提供全面、先发制人和量身定制的服务，以满足他们更高的期望。

一、韩国数字政府现状

世界经济论坛的评论文章指出，过去二十年里韩国建立并运作了一个世界级的、成功的电子政务平台，这一点得到了广泛的认可。自 2010 年以来，韩国政府在联合国电子政务发展指数中一直位居第 1-3 位，并在 ICT 基础设施、公共数据开放和政府创新方面均处于世界领先地位。

然而，在过去的成功背后，局限性使得未来 20 年的成功很难保证。迅速发

展的信息化进程中出现了太多的 IT 系统孤岛。与此同时，韩国政府的大多数部委和机构都建立了自己的附属机构，根据自己的专业知识开发和升级各自的系统；这导致各部门之间的隔阂增加了，使系统与数据之间的联系更加困难。这种政府孤岛使人们难以满足人们对获得综合、高度个性化服务的期望。受欢迎的公共服务，如“Home Tax”（税收）、“WorkNet”（就业）和“Bokjiro”（福利），已经达到了世界顶级水平，却让整合的数字平台远离了公众需求的一站式政府的目标。

二、数字平台政府方向

韩国的目标是建立一站式政府，打破各部门间的障碍。数字平台政府旨在通过各部委之间的合作和数据共享，实现从公众角度提供综合、个性化和先发制人服务的数字平台政府。另一个重要目标是建立一个基于数据驱动的政策制定的科学政府。数字平台政府将作为公私合作的平台，为此，该委员会将开放大多数政府拥有的数据，并支持私营公司通过开放 API 提供与其服务融合的政府服务。韩国的数字平台政府还将作为一个试验台，公共和私营部门共同努

力，尝试各种实验和创新。

当公民、企业和政府可以协作的数字平台建成时，将通过数据共享和融合创造新的价值。通过引入云，数字平台政府将在最新和适时方面得到改进，从而增加价值。此外，系统建设和运营的成本计划根据使用情况转换为订阅费，从而降低信息系统的整体成本。

三、平台发展重点任务

根据目前披露的官方文件，韩国政府将专注于以下任务，以实施所有数据连接的最佳数字平台政府。

首先，政府计划建设数字平台政府的创新基础设施，以促进公私合作，并提供全面整合的一站式政府服务。从这个角度来看，我们将加强现有系统之间的先进连接，然后根据数字平台政府的理念设计和建立新的创新基础设施。在最后阶段，我们计划通过积极引入私营部门的尖端技术，如云计算、大数据和超大规模人工智能，创建一个提供量身定制的服务环境，以满足人们的更高期望。

其次，政府计划全面开放和促进公众想要的高价值数据的使用。为此，政

府将废除阻碍和阻碍数据开放和使用的法规或制度，并通过数据标准

化、MyData 和假名信息监督政策来促获取高质量数据。

再次，政府将充分利用人工智能和数据技术进行创新。公私、部际和中央与地方政府的合作将变得司空见惯，摆脱以单个部委为中心的分段工作流程。

此外，将强调数据驱动的决策优先于实践和经验。我们还计划大力加强数字能力教育，使公职人员能够轻松适应人工智能/数据驱动的工作流程。

最后，韩国政府也计划建立一个可靠的信息安全环境，以便所有公民都可以信任数字平台政府。通过建立透明的个人信息访问或使用记录系统，我们旨在减轻公众对个人信息泄露或滥用的焦虑。此外，我们将通过采用区块链、人工智能和量子密码学等最先进的安全技术，建立一个更安全、更可靠的数字平台政府。

资料来源：

<https://www.weforum.org/agenda/2023/01/davos23-korea-digital-platform-government/#:~:text=The%20Republic%20of%20Korea%20aims%20to%20create%20one-stop,perspective%20through%20collaboration%20and%20data%20sharing%20among%20ministries.>
<https://www.dgovkorea.go.kr/>

政策

白宫发布《提供数字优先的公共体验》政策指南

据白宫官方信息，2023 年 9 月，白宫管理预算办公室（The Office of Management and Budget，OMB）向各机构发布了关于《提供数字优先的公共体验》（Delivering a Digital-First Public Experience，M-23-22）政策指南，旨在改变联邦政府与美国人民进行数字沟通的方式，以确保其提供的信息易于使用、值得信赖且便于访问。这一政府数字框架包括各种行动和标准，以帮助联邦机构设计、开发和提供现代化的网站和数字服务。该指南使公众能够无缝地在线获取政府信息和服务，并帮助联邦各机构全面实施先前发布的《21 世纪综合数字体验法案》（21st Century Integrated Digital Experience Act，IDEA）。

根据文件内容，这份数字体验指南计划推动联邦政府数字化的进步，并协助公众：

- 了解自己何时在与政府官方网站互动：**联邦网站和数字服务将采用更加一致的视觉设计，帮助民众了解自己何时在与政府官方信息和服务进行在线互动；
- 用易于理解的措辞为民众的问题提供答案：**在线政府信息将以通俗易懂

的语言发布，并更容易在搜索结果中找到；**使政府在线服务易于访问**：网站和数字服务将与辅助技术配合使用，让任何人都不会落在后面；**可在移动设备上访问政府网站**：网站和数字服务的设计将使其适用于各种屏幕尺寸和设备；**以最适合公众的方式与政府互动**：除了通过电话或邮件等传统渠道外，政府也将满足公众的在线需求。

指南从数字体验本身和对机构的要求两方面做出了规划，分别计划实现“**提供数字优先的公众体验**”和“**确保机构提供综合数字体验**”两个目标。为“提供数字优先的公众体验”，指南对网站数字化服务需求、表格和服务的数字化、用户体验和标准化四方面提出了要求；对于“确保机构提供综合数字体验”这一目标，指南则要求各机构机构和政府各部门都要立即行动，机构持续评估并报告需求，政府提供政策协助等。

白宫评论文章认为，大多数联邦机构已经开始了数字化现代化进程，但其他机构才刚刚起步。通过确定每个机构的进展情况，政府将能够有的放矢地进行正确的投资，以支持数字化交付、整合和淘汰遗留网站和系统、与私营部门

合作伙伴合作实施领先的技术解决方案、最大限度地发挥纳税资金的作用，并提供一个设计安全、为所有公民服务的政府。

资料来源：

<https://www.whitehouse.gov/omb/management/ofcio/delivering-a-digital-first-public-experience/#IVA>；

<https://www.whitehouse.gov/omb/briefing-room/2023/09/22/why-the-american-people-deserve-a-digital-government/>

信通院《数字政府蓝皮报告》回顾我国数字政府顶层设计

中国信通院日前发布了《2023 年数字政府蓝皮报告》，报告从国家对数字政府建设要求出发，立足时代发展需要，结合各地建设实践，绘制了本年度的数字政府业务场景全景视图。其中，在数字政府业务场景视图分析的部分，信通院对我国数字政府业务场景的顶层设计进行了回顾，梳理了“十四五”以来各地公开发布的数字政府现行有效政策。

根据报告内容，国家层面的主要政策为 2022 年国务院印发的《关于加强数字政府建设的指导意见》（下称《指导意见》），对全面推进数字政府建设作出统一部署，明确了推进政府履职和政务运行数字化转型的总体要求和顶层设

计，并提出构建协同高效的政府数字化履职能力体系，部署“强化经济运行大数据监测分析、大力推行智慧监管、积极推动数字化治理模式创新、持续优化利企便民数字化服务、强化生态环境动态感知和立体防控、加快推进数字机关建设、推进政务公开平台智能集约”发展七方面具体任务。

表 1 2023 年各地发布的数字政府现行有效政策（部分，截至报告发布）

政策名称	发布地区	发布时间
山东省数字政府建设实施方案	山东省	2023 年 1 月
云南省数字政府建设总体方案	云南省	2023 年 3 月
河北省人民政府关于加强数字政府建设的实施意见	河北省	2023 年 4 月
西藏自治区加强数字政府建设方案(2023-2025 年)	西藏自治区	2023 年 4 月
河南省加强数字政府建设实施方案（2023—2025 年）	河南省	2023 年 4 月
江苏省数字政府建设 2023 年工作要点	江苏省	2023 年 4 月
自治区人民政府关于加强数字政府建设的实施意见	宁夏回族自治区	2023 年 5 月

资料来源：中国信息通信研究院《2023 年数字政府蓝皮报告》

同时，各地方政府也纷纷出台数字政府建设发展规划和实施方案，全面推进数字政府建设。截至 2023 年 5 月底，全国已有 21 个省级地区公开发布 27 项数字政府专项政策文件（见表 1）。

资料来源：

<http://221.179.172.81/images/20230720/38171689822429462.pdf>

案例

丹麦“Digital Post”促进政府与公民相互间安全的数字通信

数字邮箱并不鲜见，常用的 Email 就是其中之一，但丹麦的“数字邮政”

(Digital Post) 技术可以让政府组织和机构与个人和公司安全地进行通信。作为领先的数字国家，丹麦有一项法定要求，即公民和企业必须能够从当局接收“数字邮政”。丹麦公民可以通过多种方式获得安全的数字邮件。“数字邮政”是政府向公民发信的服务，补充服务“E-Boks”和“mit.dk”是公私合作伙伴关系。

来自公共当局的数字邮政可能包括：来自医院的信函、有关学生助学金的信息、住房福利的变化、日托设施的分配、来自中央海关和税务局的信函等。通过此数字服务收到的信件与时间限制、合同和带有印章的纸质签名文件一样具有约束力。由于敏感数据经常交换，因此安全是其关键。

数字邮箱允许公共和企业实体与居民、工人、合作伙伴和消费者进行安全的在线互动。丹麦公民对数字邮政的使用率高达 94%，92% 的人对通过数字邮政与当局联系感到安心。与此同时，为了保证数字技术的包容性，无法以数字方式进行通信的民众也可以继续以非数字方式接收和发送讯息。

丹麦包括“Digital Post”在内的数字政务矩阵服务获得了早稻田大学发布的第18次（2023年）国际数字政府排名的第一位，这也是丹麦连续三年位居首位。

资料来源：

<https://en.digst.dk/systems/digital-post/>；

https://idg-waseda.jp/pdf/2023_Digital_Government_Ranking_Report.pdf

“湾事通”推动粤港澳大湾区的一站式政务生态

据广州日报12月10日讯，12月8-10日，第二届数字政府建设峰会暨数字湾区发展论坛在广州举办。“湾事通”综合服务平台也在本届峰会数字湾区发展论坛部分正式发布上线。粤港澳市民使用“湾事通”，在消费出行、餐饮、购物、旅行等方面可以享受一站式便捷服务。

根据广州市人民政府网站披露，“湾事通”首期在微信、支付宝、AlipayHK（港版支付宝）、MPay（澳门钱包）等平台同步上线，首期主要围绕三地居民、企业的出行、通讯、支付、吃住游等场景和习惯，提供超百项服务。“湾事通”综合服务平台，是粤港澳加速推进“数字湾区”建设，广东省落实《“数字湾区”建设三年行动方案》的首批成果之一。在此之前，广东省出台

<http://finance.people.com.cn/n1/2023/1211/c1004-40135748.html>



地址：上海市永福路 265 号

邮编：200031

编辑：薛逸飞

责编：曹磊

编审：林鹤

电话：021-64455555

邮件：istis@libnet.sh.cn

网址：www.istis.sh.cn