



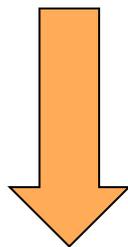
“互联网+政务服务” 创新之路



主讲人：汤志伟

电子科技大学政治与公共管理学院
智慧城市治理与发展研究中心

政务服务最后一公里？



各种类型的政务服务形态



一、互联网+政务服务的缘起



互联网+时代

传统企业互联网时代

纯互联网时代

信息时代

2012.11 于杨：“移动互联网，它的本质离不开‘互联网+’。在未来，‘互联网+’应该是我们所在行业目前的产品与服务在与未来看到的多屏全网跨平台用户场景结合之后产生的这样一种化学公式。我们可以按照这样一个思路找到若干这样的想法。而怎么找到你所在行业的‘互联网+’是企业需要思考的问题。”

2013.11 马化腾：“互联网加一个传统行业，意味着什么呢？其实是代表了一种能力，或者是一种外在资源和环境，是对这个行业的一种提升。”

一、互联网+政务服务的缘起



1. “互联网+政务服务”的云、网、端

信息化技术



物联网



云计算



智能终端



“谷歌流感趋势”项目

哈姆滨湖城垃圾桶

塔吉特与怀孕预测

《纸牌屋》的预测

一、互联网+政务服务的缘起



2. “互联网+政务服务”的数据资源

方位

沟通

状态

一切皆可“量化”

认知

情绪

行为

利用大数据化解城市拥堵顽疾

Love Clean London 项目

一、互联网+政务服务的缘起



3. “互联网+政务服务”的协同共享

众包 众传 众智 众筹 众造

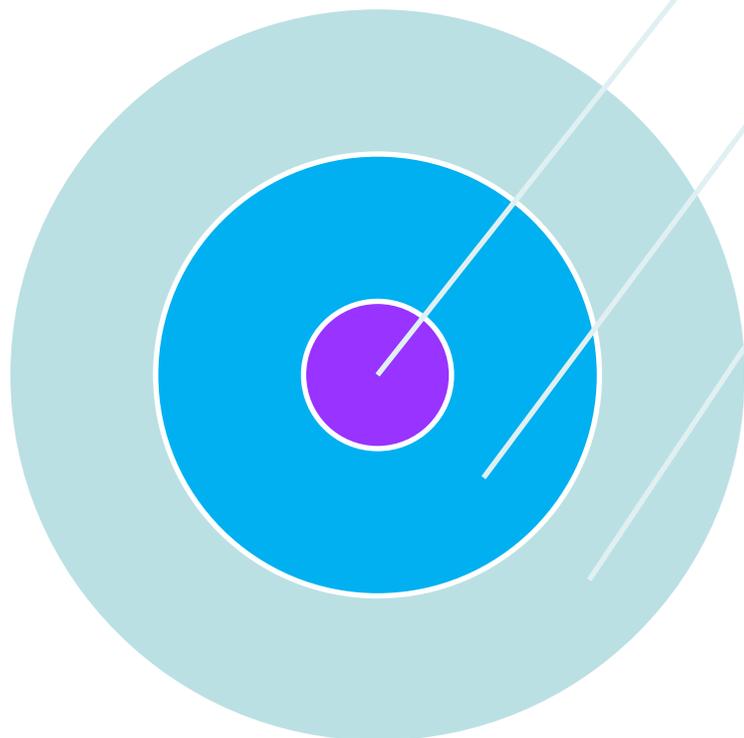
消费互联网
转向产业互
联网

生产与消费
的融合

实时协同是
主流

Baidu实时交通路况服务

微博打拐



“互联网+政务服务”基本特征

去中心
化

核心是融合
武器是连接
方法是聚合

公众
主权

虚实
结合

互:交互

联:连接

网:联网

+:连接与融合



“互联网+”的DNA

“互联网+”能改变什么？

+

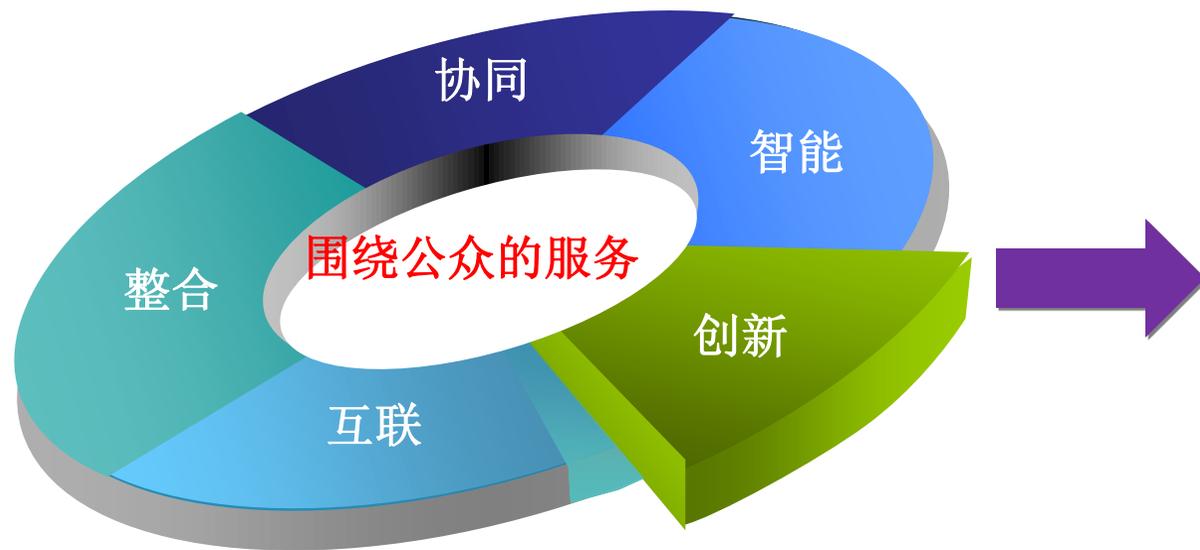
凡是一切基于信息不对称的业务都将被互联网打击；
凡是一切基于信息不对称的环节都将逐渐被颠覆或被边缘化；
凡是一切基于信息不对称的既得利益都将被统统清剿。

×

“互联网+”不能改变什么？

二、互联网+政务服务的内涵

“互联网+政务服务”内涵



创新政务服务新模式

构建政务服务新平台

重构政务服务新生态

信息通信技术只是手段，
是互联网+的载体

二、互联网+政务服务的内涵

创新政务服务新模式

“随手拍”参与城市治理

伦敦朗伯斯区：FixMyStreet

Nextdoor与邮包窃案

波士顿城市Streetbump





二、互联网+政务服务的内涵

构建政务服务新平台



- 支付宝钱包Ali Pay、手机淘宝Mobile Taobao
- 16项服务16 types of services
- 首期开通城市12个(12 cities), 年内目标50个(goal: 50 cities), 最终服务超过1亿用户(100 million users)
- 打造一个永不关门的“市民之家”(Open 24/7 365 Days a Year)



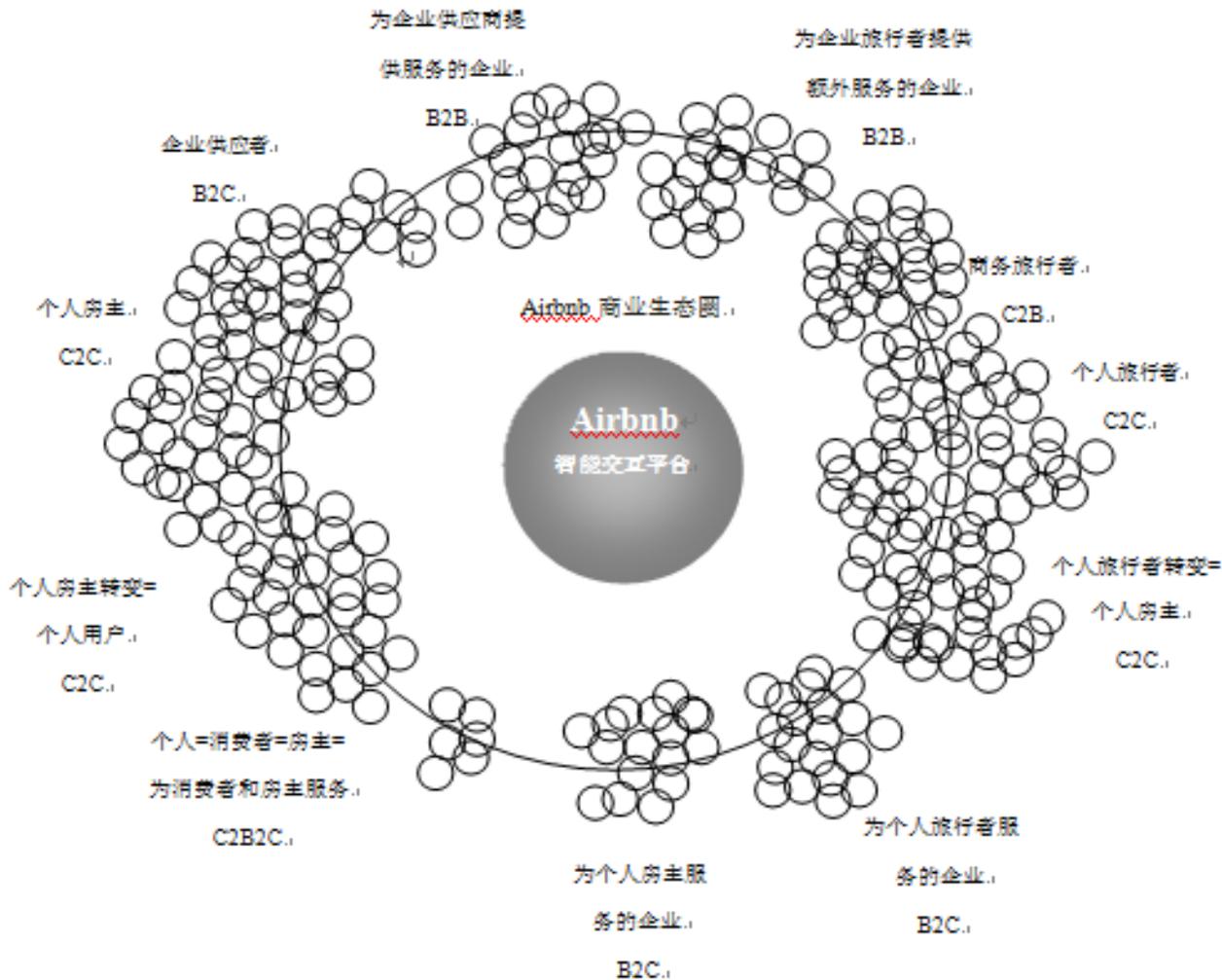
- 微信平台WeChat
- 14项服务14 types of services
- 目前已开通5个城市(5 cities), 6000万用户(60 million users)
- 打造“城市服务”2.0版——移动的服务型政府(City Service 2.0--service-oriented mobile government)

目前服务涵盖：查违章、缴付水电煤、医院挂号、办出入境、婚姻预约登记、路况查询、买汽车票、买景点门票、缴付物业费、公交实时信息查询、海关邮包查询、药品查询服务等。



二、互联网+政务服务的内涵

重构政务服务新生态



Airbnb商业生态圈



二、互联网+政务服务的内涵

互联网+政务服务是一种开放式创新——创新2.0

维基百科 Wikipedia

个体的自由创造，群体的无限协作；

2001年1月10日维基百科由Bomis网站的总裁吉米·威尔士发起。

Wiki一词来源于夏威夷语的“wee kee wee kee”，原本是“快点快点”的意思。在这里“WikiWiki”指一种超文本系统。这种超文本系统支持面向社群的协作式写作，同时也包括一组支持这种写作的辅助工具。[4] wikipedia就是wiki+cyclopedia合并而来的。有人认为中文里，“维”指网络，“基”指基础，合起来就是网络基础之意。十年后已经是一个253种语言版本，条目超过900万个。世界三大百科全书总条目总计不及它的零头。美国一个调查：随机抽取其中的词条，正确率和准确率超过三大百科全书。

《推进“互联网+政务服务”开展信息惠民试点实施方案》 国务院办公厅（国办发〔2016〕23号）



推动3个转变 实现“一号一窗一网”目标

四项原则



问题导向 创新服务



信息共享 优化流程



条块结合 上下联动



试点先行 加快推广

目标任务 “三个一”

一号

一窗

一网

实施路径 两年两步走

2016年

先行试点，夯实基础

2017年

全面推广，成效显现

六大保障

加强
组织
领导

创新
体制
机制

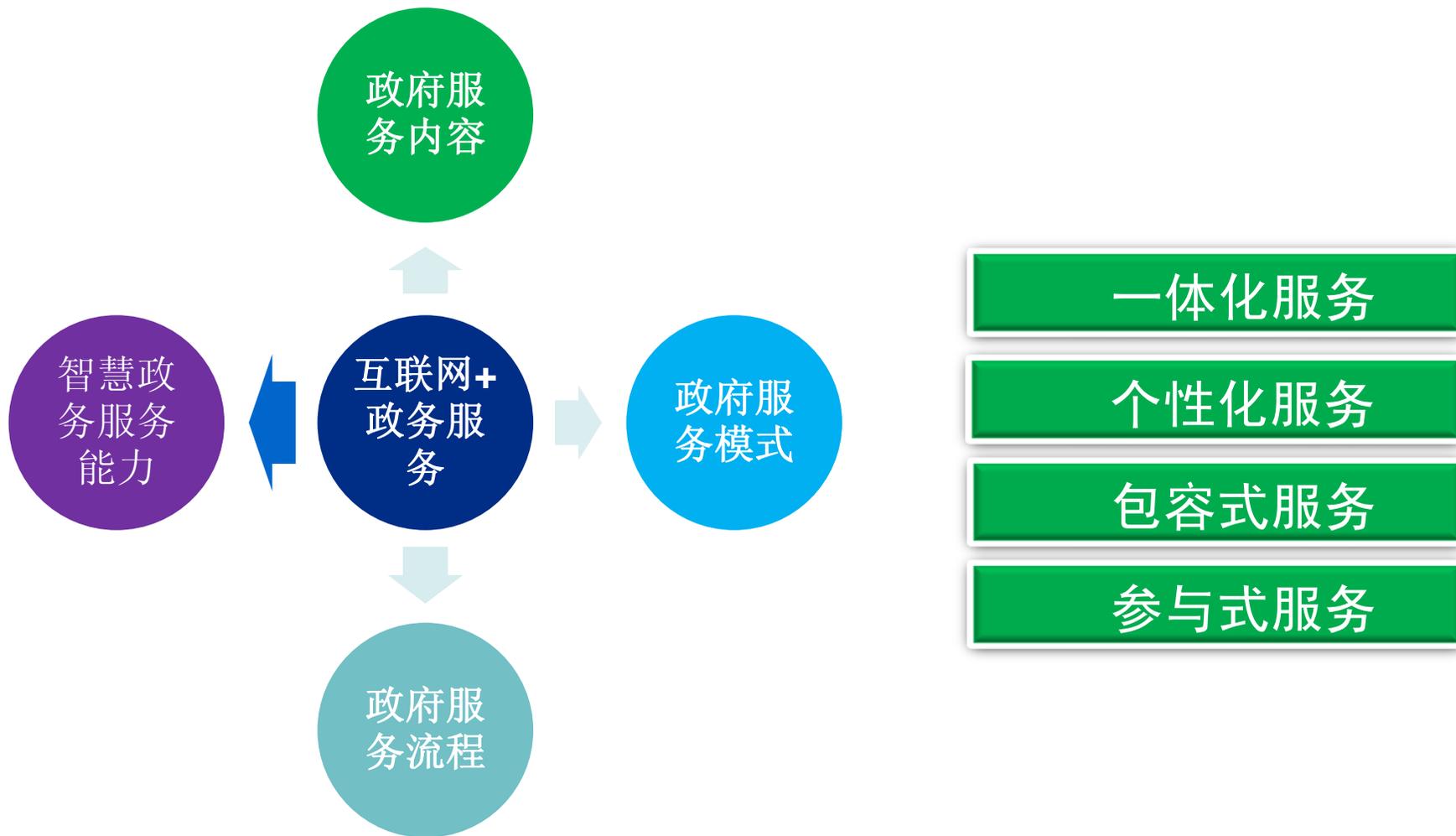
健全
法律
法规

加大
财政
支持

完善
督察
考核

加强
信息
安全

互联网+政务服务是一种开放式创新





THANKS
I HAVK?