

“互联网+”背景下内蒙古地区公共服务供给创新和优化的着力点分析

李利芳

摘要：创新和优化公共服务供给，是衡量政府职能转变的试金石，是实现高质量发展的内在要求和基础保障。公共服务供给滞后、供给不平衡等是当前内蒙古地区的社会焦点问题。互联网时代，实施“互联网+”创新和优化内蒙古地区公共服务供给，是一项极为重要而紧迫的任务。内蒙古地区要充分发挥互联网、大数据、人工智能等的作用创新和优化公共服务供给，应从革新思想理念、供需精准对接、多元主体聚力、多渠道协同、加强人才队伍建设等方面着力。

关键词：内蒙古 “互联网+公共服务” 精准供给 流动公共服务



“互联网+政务服务”是我国公共服务供给的新模式，是新时代国家战略部署。怎样使“互联网+”行动落实到公共服务具体实践，成为学术界及公共治理实践中亟待深入研究的重大课题。在实施“互联网+”背景下，内蒙古地区公共服务供给取得了较为显著的成效，但总体来

看供给水平相对滞后，整体上低于全国平均水平，还存在诸多问题需要进一步研究和解决。本文结合地区实际问题，有针对性地探析了“互联网+”背景下有效创新和优化内蒙古地区公共服务供给的几个着力点，为地区公共服务供给相关政策的出台及完善提供参考。

一、更新思想理念和思维观念

（一）转变政府及工作人员的思想理念

就内蒙古地区基层政府及公职人员而言，首先，应在强化服务职能的同时树牢服务型政府的理念，贯彻“以人民为中心”的发展思想，一切工作以“满足人民群众对美好生活的需求”为出发点和落脚点，把工作重心调整到提供优质、高效、公平的公共服务上来，寓管理于服务之中。其次，应更新思维观念和方法。充分实施“互联网+”推进公共服务供给创新和优化，是一项系统性工作，必须坚持系统观念。系统观念是具有基础性的思想和工作方法。政府及公职人员应运用系统思维、创新思维等思维方法来分析和处理问题，为工作方式的创新和具体策略的制定清除

基金项目：内蒙古党校2020年度课题“‘互联网+’背景下内蒙古地区公共服务供给方式优化和创新研究”(编号:2020LY15)研究成果。

思维观念上的障碍。最后，还应强化合作理念，优势互补，促进共享发展。一些地区可利用优势资源与先进理念进行融合为公共服务注入新鲜活力。如原国家级贫困县卓资县的大榆树乡，近年来该地依托生态资源优势，以发扬传统文化和红色主流文化的理念为引领，以互联网为宣传平台，充分挖掘地方独具特色的林胡部落文化和红色文化，逐渐发展成为远近闻名的生态旅游文化休闲地，为人们提供了高质量的文旅服务。

（二）增强民众的主体意识

在互联网如此普及的今天，针对民众参与公共服务供给积极性不高以及不知道怎么参与等问题，应更充分发挥微信、微博、抖音、快手等这些大众乐于接受且善于应用途径的功能，配合传统的宣传教育途径，广覆盖全方位开展多样、生动、形象的宣传教育，使广大民众在耳濡目染、潜移默化、感同身受中转变思想观念，充分意识到自己不仅是享受公共服务供给的主体，同时也是参与的主体，从而激发民众主体的积极性，不断促进群众善于运用合理合法的手段和途径更好维护自身在公共服务中的权益，学会主动积极向政府表达自身的公共服务意愿和需求，在公共服务创新和优化中贡献自身的智慧。

二、利用互联网实现供需精准对接

（一）畅通和拓宽民意表达的渠道与平台

要促进和实现广大民众参与公共服务决策，就必须畅通和拓宽民众诉求表达的渠道和平台。一是政府及部门应充分发挥传统收集信息和民意渠道的功能，如对社区或者农牧区定期开展走访与调研，听取民众意见与建议，了解当地居民的真实情况与需求。在各个村镇（社区）建立公共服务顾问网络和咨询服务站，对公共服务情况进行分门别类地全面收集，处理民众的公共服务投诉，并快捷准确地将信息传达给相关政府部门和决策机构。二是更应加强和完善公共服务网络平台的建设，让网络平台日渐成为民众表达公共服务需求意愿更便捷、更高效的“直通车”。坚持互联网思维、用户思维，不断推进服务平台的迭代更新，真正实现如李克强总理倡导的：群众企业办事像“网购”一样方便。民众的诉求或意见建议能快速找到“发表地”，并及时有“回应者”，让民众感觉通过网络可实现与政府“面对面”地沟通交流。这样民众会越来越习惯于通过网络平台来表达意愿和反馈意见，相当程度上改变内蒙古地区特别是农牧区因反馈渠道有限和低效致使民意无法及时上传的状况。

（二）借助数字化手段，增强公共服务供给精准性

基于供求矛盾突出而又解决

低效等问题，我们应客观认识到互联网、大数据等现代科学技术具有互动性、开放性、即时性等特征，充分发挥其优势为公共服务供给服务。拥有大量的数据信息是进行公共服务大数据分析的前提。对通过传统渠道和网络平台广泛收集的有关公共服务供给的大量数据进行技术分析和结果验证，能更充分了解民众的客观需求和真实意愿，找准当地公共服务供给的短板和急需，促使政府公共服务决策以及供给更加趋于科学化和高效化，最终实现公共服务供需的精准对接，为民众提供更多优质服务。

（三）健全公共服务民众满意度评价机制

在公共服务供给的决策及执行的各个环节，应充分重视民众的评价及反馈，不断健全民众满意度评价机制，把民众的满意度作为评价公共服务供给的根本标准，通过当地民众网上或者网下填写问卷、投票等形式，问效于民，问计于民。政府对民众哪里不满意、怎样做才能更满意，应心中有数，而后量力而行，才能不断改进和完善政策，才能真正把有限的公共服务资源精准地使在“刀刃上”。

三、推进供给主体多元化和多途径筹资聚力

（一）充分发挥政府主体的主导功能

无论从政府公共服务供给目的还是从公共服务本身特征而言，政府责无旁贷应承担公共服务供给的主要职责。政府拥有强制性力量，可以通过税收等形式实现财政收入，用以履行公共服务职能。所以地方政府一定要用好手里的财政大权，发挥好财政主导功能，合理公正地宏观调控资源配置，做好一般性转移支付项目的整合和规范，避免资金的碎片化以及随意使用；调整和优化地方政府公共财政的支出结构，构建向公共服务尤其是向农牧区公共服务倾斜的财政政策，高效发挥公共财政对公共服务均衡的功能；还有积极争取国家对边疆民族地区优惠政策的支持，千方百计为当地各族群众提供高质量的公共服务，使公共服务在经济社会高质量发展中发挥强有力的基础性支撑作用。

（二）有效发挥市场资本的力量

政府在提供公共服务方面不能也不可能大包干，在某些领域需要市场参与，需要鼓励社会资本投入。政府通过“特许经营”或“合约外包”等形式委托给市场和社会主体，实现公共服务供给的最优化，这是公共服务改革的目标。首先，需要政府搭建融资平台，为公共服务领域引进市场资本创造条件。其次，有针对性地引入 PPP 模式，遵循平等、自主协商、合作共赢、风险共担的基本原则，提高社会资

本在公共服务供给中的参与度。实践中不断创新融资模式，开展多方融资，多元协同提供充足的资金保障，是推进公共服务高质量供给的一个重要创新基点，对内蒙古地区公共服务供给体制的革新和发展水平的提升必将起到可持续的推动作用。

（三）促进非政府组织积极参与

非政府组织在公共服务供给方面是政府的重要补充。在公共服务供给中，如果说政府的目标是为了保障民众公共服务，维护社会稳定；那非政府组织的目标就是从社会公益出发实现责任担当。不同于政府，非政府组织与社会特殊群体的需要或者主观意愿密切相关，如针对空巢老人、留守儿童、残障人士的专门服务。政府应开拓路径和创造机会，鼓励和支持社会组织加入公共服务供给。当然非政府组织也存在需自身完善和提升的方面，有待于政府的监管和帮助加以解决。总而言之，公共服务供给应多元主体参与，多元协同发力，最终促成共建共享格局。

四、探索多样化供给渠道协同配合

（一）充分推进“互联网+公共服务”

网络时代，内蒙古地区一定要抓住机遇，应用网络共享技术，利用好互联网途径，积极促

进资源共享，实现跨越式发展。

一方面，应继续加强网络和通讯公共基础设施建设，拓宽网络信号的覆盖面，提升信号的稳定性，为互联网、大数据、物联网等的利用提供坚实的基础保障。另一方面，内蒙古应深化移动互联网在远程教育、网络视听教育、网络线上培训、远程医疗、智慧养老、智能交通、科学种养等领域的应用，使包括农牧区在内的广大区域享受到通过互联网实现公共服务资源共享带来的便利，享受到“互联网+公共服务”的优质服务。

（二）继续提升传统公共服务供给渠道的效能

传统的公共服务供给是长久以来形成的比较完善的供给渠道，目前仍是公共服务供给的主渠道。在政府职能转变中，内蒙古地区应深入实施好政府机构和事业单位改革，对机构进行重塑再造，对政府服务职能进行整合优化，进一步增强和凸显事业单位提供公共服务的公益属性。充分发挥“放管服”改革抓手的作用，现实“一站式”公共服务全覆盖，并再造和优化公共服务供给流程，缩短服务的时限，搭建完善的公共服务平台，实现线上线下一体化无缝衔接，提升公共服务传统供给的效率和质量。

（三）探索流动公共服务的创新运用

流动公共服务是基于我国边疆和民族地区开创实施的一种公

共服务供给的创新方式。由于内蒙古广大农牧区处在边疆地区，流动公共服务相对于传统的“代理型”服务以及“一站式”服务具有明显的比较优势。首先，与传统的公共服务供给形成优势互补。内蒙古农牧区地域广阔、人口稀少、地形复杂、通讯落后、服务半径长等，是造成传统公共服务供给在农牧区具有滞后性甚至缺失的重要因素。而流动公共服务有着送上门服务、无缝隙服务、灵活服务的特征与优势。其次，流动公共服务可实现供给与农牧民需求的精准对接。流动公共服务具有主动性、流动性，辐射范围广的特征，能更积极地掌握和满足农牧民的真切需求。最后，流动公共服务可以实现政府提供公共服务和农牧民享受公共服务成本的双重降低。流动公共服务供给不仅打通了为农牧民服务“最后一公里”甚至是“最后一米”的障碍，而且大大降低了农牧民享受公共服务的成本。

五、加强公共服务人才队伍建设

（一）加强公共服务干部人才队伍建设

各级干部在公共服务创新和优化中发挥着关键的引领作用。针对目前内蒙古地区尤其是农牧区公共服务干部人才队伍素养能力参差不齐且总体偏低现状，一方面应对现有的干部队伍

加大教育培训力度，实施常态化的教育培训提升，如就广大干部懂网、学网、用网进行有针对性和分层次的教育培训，让干部队伍及时紧跟互联网时代的步伐，充分挖掘和发挥现有干部队伍引导实施“互联网+公共服务”的智慧和能力。另一方面干部的选拔任用是加强干部队伍建设重点与核心，组织部门应根据掌握实际情况做到精准选派、按需选拔公共服务干部人才，实现高效育才用人。

（二）培养和引进公共服务技能人才

一方面，应对各地“抢人大战”，我们应积极出台灵活可行的引才策略政策，争取吸引更多人才特别是善于运用互联网技术提升公共服务的人才来为内蒙古地区公共服务的创新和优化做出贡献。具体到广大基层而言，应通过构建更加完善的社会保障体系、提高基层薪酬待遇、实施渐进式或阶梯式的公务员身份积分制、明确上升渠道、提供更加优惠便利的创业就业条件等一系列政策，吸引有知识懂技术的农民工和农村大学生等回乡干事创业，为家乡贡献力量。另一方面，基于欠发达地区引才困难的现实，如互联网技能高端人才对内蒙古地区而言更是稀缺，培养和引进互联网高端技术人才是一项极其紧要但确有难度的任务，因此，更应把重点放在大力培养区内人才，出台更有激励性的政

策，提供更好的条件，加大培训力度，以充分挖掘区内现有人才潜力和充分发挥其才干。

互联网时代，充分实施“互联网+”来推进公共服务的创新和优化是一项系统性工程，内蒙古地区应基于地区实际，客观正视自身的差距与不足，同时对标对表，积极吸收借鉴较发达地区的有效经验做法，为充分利用互联网、大数据、物联网、人工智能等先进科学技术筑牢基础性保障，完善主客观条件，营造全社会多方协同发力局面，推动内蒙古地区公共服务的创新和优化再上新台阶，以更好满足人民群众对美好生活的向往。■

参考文献：

[1] 习近平. 高举中国特色社会主义伟大旗帜 为全面建设社会主义现代化国家而团结奋斗——在中国共产党第二十次全国代表大会上的报告 [M]. 人民出版社, 2022.

[2] 李克强. 力争让群众企业办事像“网购”一样方便 [EB/OL]. 中国政府网, 2017-12-08.

[3] 贾康, 陈通, 唐丹彤. 运用PPP提供“权益-伦理型公共产品”理论、实践与改进 [J]. 西部论坛, 2022, 32(04).

[4] 白维军. 流动公共服务与边疆民族地区社会治理 [J]. 民族研究, 2017, (03).

（作者单位：内蒙古党校（行政学院））

责任编辑：张莉莉