

新发展阶段数字政府门户建设着力点探究

（大汉软件）

《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》中提出要“提高数字政府建设水平”，将数字技术广泛应用于政府管理服务，推动政府治理流程再造和模式优化，不断提高决策科学性和服务效率。《国务院关于加强数字政府建设的指导意见》（国发〔2022〕14 号）中提出，到 2025 年，政府数字化履职能力、安全保障、制度规则、数据资源、平台支撑等数字政府体系框架基本形成；到 2035 年，整体协同、敏捷高效、智能精准、开放透明、公平普惠的数字政府基本建成。

数字政府是指以新一代信息技术为支撑，重塑政务信息化管理架构、业务架构、技术架构，通过构建大数据驱动的政务新机制、新平台、新渠道，进一步优化调整政府内部的组织架构、运作程序和管理服务，全面提升政府在经济调节、市场监管、社会治理、公共服务、生态环境等领域的履职能力，是创新政府治理理念和方式、形成数字治理新格局、推进国家治理体系和治理能力现代化的重要举措。

我国数字政府建设方兴未艾。各地以数字政府建设改进政府工作，提高政务服务水平的实践表明，利用数字技术加快政府职能转变，推动政府治理转型，能够更好地满足公众对政务服务越来越高的需求。同时，各地数字政府建设水平不均衡，数字和信息技术在政务服务上的应用不平衡，政务数据的开放共享不充分，数字政务服务精准对接公众需求有待优化，公共服务数字化、智能化水平有待提高。

在数字政府视角下，政府门户网站必将转型为数字政府门户。数字政府门户是将政务公开、政民互动、政务服务、开放数据等，通过数字化、智能化和服务化的方式，面向不同类型的用户群体和场景，将原先相互独立的服务充分协同和融合，体现政府履职能力、服务能力和治理能力，数字政府门户更像是政府在互联网端的数字化孪生形态。数字政府门户建设具体可以从以下七个点着力发力。

一、从一到多：重新定义服务资源

数字政府门户应对政府门户网站集约化平台的服务资源进行重构，数字政府门户服务资源不仅包括信息资源，也涵盖政务服务、数据开放、政民互动、互联网+督查、互联网+监管等资源，按统一服务目录、统一数据标准、统一服务标签方式进行统一汇聚、管理和利用。服务资源的汇聚是将不同机构单位、不同标准、不同渠道的各类信息和服务功能经过聚合、转换，封装成统一标准、统一管理、统一展现的服务应用，使之能够被不同展现渠道调用、发布。如何对服务资源进行重构？

一是要建立统一的资源接入标准，对服务接入进行规范，包括开发规范、页面规范、UI 控件规范、接入流程规范以及开发调试工具规范等，保证服务应用的规范化、标准化接入。

二是要对服务进行全生命周期管理，为服务应用提供应用创建、开发、接入、测试、审核、上下架、监测等全生命周期的应用管理服务，通过应用的集中管理、统一维护、即时启停等方式实现高效的运维。

三是要建立丰富的功能组件，为应用开发者提供组件调用服务，帮助应用开发者实现应用快速开发，减少开发工作量，降低开发和运维成本。

二、融通数据：打造全场景式服务

数字政府门户应为用户提供全场景式服务。围绕教育、社保、住房、交通、就业创业、社会救助和福利、婚姻生育、医疗健康、证件办理、企业开办等主题，以用户视角按照“查、看、问、办、评”的思维逻辑，聚合与该主题相关的新闻资讯、政策文件、服务事项、服务应用、咨询问答等信息、服务应用以及功能等于一体，快捷地完成信息的查询、服务的办理、诉求的响应，为企业和公众提供“一站式”“一体化”高效便捷的服务。具体来说：

利用新闻资讯数据，通过关键词信息聚合方式，打造服务日历、重大事件一览、大事记等特色数据应用，为用户提供资讯获取新模式。

利用政策数据，打造政策查询、政策解读、政策订阅、政策推送、政策匹配、政策兑现等特色数据应用，为用户提供全链路的政策服务。

利用政务服务数据，打造跨省通办、跨区域通办、智能审批、智能秒办、一件事以及反向办等特色数据应用，为用户提供网上办理创新模式。

利用互动交流数据，打造热门话题、热点事件回应、智能推荐、关联推荐等特色数据应用，为用户提供互动交流新方式。

同时，还可以利用多种资源数据，打造个性化用户专属空间、政务地图等其他形式的特色数据应用，为用户提供智能化、便捷化的服务。

三、三点发力：实现服务全渠道输出

“泛在可及、智慧便捷、公平普惠”是数字政府门户服务的核心目标。所有信息和服务不应只是简单地上线和发布，更应保证企业和公众可以通过各种渠道和方式获取到这些信息和服务。如何实现服务全渠道输出？

一是完成数字政府门户的多端多渠道构建，并充分利用各个端本身的特点和适用的场景，统一规划输出各端的服务功能、服务内容以及服务场景，实现信息“一次编辑、多

端发布”，服务应用“一次开发、多端输出”，保障数字政府门户多端渠道之间“数据同源，服务同根”。同时，建成统一的消息中心，集多端（PC 端、移动端）多渠道（系统消息、邮件、短信、微信等）的消息快速触达服务于一体，为用户提供通知公告、办件进度、证件到期、社保医保资金变动等主动提醒服务。

二是可以准确地“问到”或“找到”信息和服务。通过对数字政府门户的结构挖掘实现多数据来源采集，采用人工智能自然语言语义处理的智能手段，实现数字政府门户服务资源的全样本信息聚合，面向用户打造快捷、精准、全面、智能的“一站式”搜索服务；通过对用户的行为习惯挖掘，实现自学习和良性积累扩展，构建集单轮会话、多轮问答、智能提示、复杂意图理解、智能推荐等功能于一体的智能客服，实现对用户快捷、精准、全面的“一站式”智能问答服务。

三是通过各种丰富的信息和服务表现方式，提升信息服务能力。建设集视频直播、图文直播等功能于一体的实时交互系统，为政府与公众搭建最直接、最实时的沟通交流方式和途径，实现政府部门与公众“面对面”的交流，推动数字政府门户成为政府与公众之间首要的沟通交流平台。

四是打造“关怀版”与“长辈版”数字政府门户，方便残疾人、老年人等重点群便捷地获取数字政府门户的信息和服务，切实解决重点人群运用智能技术的实际困难，进一步消除数字政府门户与重点人群之间的“数字鸿沟”，充分体现“信息平等”。

四、释放价值：全面加强数据利用

数字政府门户既是信息和服务的提供平台，又是民意收集平台。数字技术的应用，使实时传递、动态跟踪成为可能，这也从根本上解决了过去信息传递慢、反馈周期长等问题，有助于建立畅通的社情民意反馈机制。依托数字技术建立起来的社情民意反馈机制，能够通过数据采集、脱敏、分析等手段，从海量数据中及时挖掘出对政府决策有价值的意见和建议。一方面，可以将自上而下的决策与自下而上的民意反馈结合起来，提升决策的民主性和科学性；另一方面，可以精准对接群众需求，促进政府服务与群众需求精准对接匹配，变“人找服务”为“服务找人”。

五、构筑防线：建立数据安全和隐私保护体系

在政府门户网站提供政务服务的过程中，很多服务是通过对数据的调用和计算得到的结果，数据中包含着大量企业和用户的隐私信息。因此，对于数字政府门户而言，建立政务数据的安全和隐私保护体系十分必要，需考虑以下三个层面。

一是围绕数据的全生命周期，即从数据的规范设计、采集、流动、存储、共享、维护、销毁、归档、审计以及存储介质等方面，建立数据的管理体系。同时，要建立数据的治理

机制和数据安全管理制度，明确数据管理、维护的角色和职责，执行有效的数据安全方案；要以“原始数据不出域、数据可用不可见”为数据使用准则，加强数据安全的风险评估、合规管理，并通过加密算法、脱敏、密钥等相关安全技术，有效地监控和防范潜在的数据泄漏风险；要加强成熟度评估、相关法规培训，提升个人数据安全和隐私保护的意识。

二是构建数字政府门户平台自身的应用安全能力。数字政府门户是政府各类服务的总入口，数据也含有企业和个人的隐私，因此平台将会面临黑客攻击和数据隐私保护等问题的巨大挑战。国内各类安全公司提供的技术产品和解决方案虽然很丰富，但所有平台在安全防护上都有被攻破的可能性，因此一旦安全硬件设备和安全软件系统都被黑客突破，自身软件平台的安全防护能力便是抵御黑客入侵和病毒植入的“最后一道防线”。数字政府门户平台软件自身开发在代码安全、互联网安全防护方面显得极为重要。

三是构建数字政府门户的内容安全能力。内容准确关乎政府公信力和政府形象。因此，数字政府门户平台需要具备全过程内容安全主动防护能力，对敏感词、错别字、非法链接、个人隐私、内容篡改以及死链、错链、非法链接等采用事前纠错、事后检测的方式，全面把好内容安全关。

六、夯实基础：强化技术平台支撑

一是要构建平台级的大并发高性能支撑能力。数字政府门户是提供全场景化政务服务的平台，更加强调服务体验和稳定可靠，大并发高性能支撑将是重要的平台能力。

二是服务的不停机热更新和应用的灰度发布能力。服务的不停机热更新是指网站、移动端和各类小程序等多端在服务展现方面，能够通过可视化拖拽进行快速改版。在服务应用方面，通过容器化、弹性伸缩和灰度发布机制，应用服务代码的更新可以在不停机状态下进行，为了不影响全网用户体验可以将新功能上线的影响控制在灰度范围内，让小范围的用户先行试用，成熟后再进行全网的复制，即在不停机的状态之下也能实现新功能的平滑更新。

三是构建平台的自主可控和信创能力。数字政府门户面向互联网开放，应用底层操作系统、中间件服务、数据库等方面，都会直接受到互联网的各种攻击、木马植入以及拖库等风险，直接涉及到数据安全和隐私保护等问题。因此服务应用的安全稳定、自主可控尤为重要。

七、减负释压：升级运维保障

围绕数字政府门户所需的安全与运维保障需求，从业务、技术、平台、内容等层面综合考虑，构建内容管理、应用安全、数据安全、系统安全于一体的安全保障体系，通过为

数字政府门户提供一体化安全保障与运维服务，轻松应对数字政府门户建设运行时所面临的各项安全保障与运维压力。具体来说：

针对数字政府门户内的服务应用提供连通性监测、可用性监测、故障统计分析等服务，帮助用户实时了解数字政府门户内服务应用运行情况，及时保障服务应用的可用性。

针对数字政府门户服务器提供风险文件扫描、安全基线检查、漏洞检查以及容器安全检查等监测服务，全面监测服务器的安全状况，帮助运维人员及时的发现风险、处理风险，避免安全事故的发生，及时有效保障服务器的安全性。

针对数字政府门户服务器提供服务器检查、中间件连通性、数据库慢 SQL 检查、接口状态监测等监测服务，帮助运维人员实时了解服务器的运行状况，及时的发现异常、处理异常，及时有效的保障服务器的正常运行。

针对数字政府门户的新媒体提供统一的备案管理、发布的内容检查、内容的更新频率检查、名称的合规性检查、互动交流的回复及时性检查等服务，加强对政务新媒体的内容保障和日常监管，及时有效保证新媒体内容发布和回应质量。

针对数字政府门户中的业务系统/服务器运行日志、操作日志、数据同步日志、应用链路日志、用户访问日志等各类日志进行汇聚、统计、分析，帮助用户、运维人员全方位实时的了解数字政府门户运行状况，为数字政府门户进一步优化提升提供决策支撑。