

智慧治理体系建设在公共管理中的创新探究——以重庆市 CK 县为例

严华

中共城口县委党校，重庆市，405900；

摘要：公共管理在保障县域高效运行、促进可持续发展和提升居民生活品质等各方面都具有明显成效与重要意义。随着信息化数字化迅猛发展并逐渐应用于社会生产生活各个方面，智慧治理体系建设已经成为推动县域治理现代化重要引擎，进一步加速县域建设发展进步。本文聚焦重庆市 CK 县这一山区县的智慧化实践，探讨其在公共管理领域的创新路径，研究发现 CK 县通过构建智慧治理体系在数据整合、跨部门协同、服务下沉和精准治理等方面实现显著突破，为资源禀赋受限地区提供可供借鉴的公共管理创新模型，同时也深刻揭示其当前面临的风险挑战，并针对此提出优化策略。

关键词：智慧县域；公共管理创新；CK 县；优化路径

DOI：10.69979/3041-0673.26.01.061

引言

随着全球城市化进程逐渐加速与信息技术革命深度融合，催生以“智慧县域”为核心的新型县域发展范式。智慧县域不仅是技术设施的升级，更是对传统公共管理模式的深度重构，其核心在于利用物联网、大数据、云计算和人工智能等新兴技术打破部门壁垒，优化决策流程，实现公共服务高效、精准与人性化共计，最终有效提升县域治理体系与治理能力现代化，对于像 CK 县这样身处秦巴山区腹地，经济相对滞后并且地形复杂、人口分散的县域而言如何克服资源约束，借助智慧化手段破解公共管理痛点、提升治理效能和服务乡村振兴等国家战略具有重要现实意义和理论价值。

1 CK 县智慧治理体系建设的背景与公共管理痛点

1.1 CK 县基本概况与智慧化发展定位

CK 县位于重庆市东北部，地处川渝陕三省交界处，位于大巴山南麓地带，作为国家乡村振兴重点帮扶县 CK 县具有典型山区地貌特征，交通相对不便，人口居住分散并且经济发展面临挑战，面对发展不平衡不充分的现实挑战和压力，CK 县将智慧治理体系建设视为提升县域治理能力，优化公共服务供给和助推乡村振兴的关键路径，其智慧治理体系建设聚焦于“惠民、兴业、善政”三大目标，尤其强调公共管理效能的提升。

1.2 智慧化建设前主要公共管理痛点

智慧化建设前，CK 县公共管理存在信息孤岛与协同困难问题，部门之间系统独立、数据分散，难以形成治

理合力，例如应急管理、自然资源和交通等部门信息无法实时共享，数据孤岛现象极为严重，影响灾害预警和联动响应效率。

智慧化建设前，CK 县公共管理存在公共服务供给不均衡的问题。偏远山区居民获得医疗、教育、政务服务等的成本高、效率低。

智慧化建设前，CK 县公共管理存在管理粗放与决策滞后等问题。CK 县公共管理依赖传统的经验和人工手段，缺乏对县域运行状态如环境、交通和安全的实时感知和精准分析，管理预见性和精细化不足，山林防火、地质灾害监测等高度依赖人力巡查，工作效率低，投入成本较大。

智慧化建设前，CK 县公共管理存在资源调度效率偏低的问题，在应急响应、公共设施维护和项目监管等方面，资源调配不够精准及时，影响响应速度和处置效果。

此外，在 CK 县的乡村振兴领域，有的地方数字场景构建才刚刚探索与起步，有的地方数字场景概念可能都没有涉及到。也许有人会说，CK 县的乡村空心化较明显，留守老人和妇女儿童居多，文化层次普遍偏低，构建数字场景无法实现落地，实用性不强，价值不大等。实际上，这种说法比较偏颇，因为就 CK 县而言，广袤的乡村才是真正的舞台，山水才是永恒的资产，近 60% 还生活在农村的人口是公共服务需要延伸的战场。此外，新时期真正能得到推广的数字运用绝非把简单的事情复杂化，而是把复杂的事情逐渐清晰化与便捷化，以此大幅度降低了服务成本，提高了服务效率。

2 CK 县智慧治理体系建设中公共管理的创新实践

2.1 服务模式创新

创新“渝快办+CK 特色”移动服务平台，深度对接重庆市级“渝快办”平台。同时开发具有本地特色的服务模块，例如大巴山农特产服务和乡村旅游预约等，推动数百项高频政务服务事项的“掌上办”，老年优待证办理和医保社保查询缴费等事项实现线上办理，可节省居民跑腿时间，有效提高工作效率；智慧政务下沉到村，在乡镇便民服务中心和部分中心村部署集成式自助服务终端，提供查询、打印和申报等基础服务，并结合网格员代办机制，有效解决山区老人和偏远村民的办事难题；“一件事一次办”集成改革需围绕企业开办、不动产登记和新生儿出生等高频场景的重构跨部门业务流程，实现线上“一次登录、一表申请、并联审批”和线下“一窗受理、集成服务”等效果。

2.2 治理模式创新

整合民政、教育、医疗、住建和人社等部门数据建立低收入人口动态监测数据库和预警模型，系统自动识别因病因灾因意外事故等可能致贫返贫的风险点，触发预警信息推送至乡镇网格员进行实地核查和精准帮扶。例如，系统监测到某户医疗自付费用增加，会提示网格员上门核实情况并协助申请临时救助；利用物联网传感器实时监测重点流域水质、空气质量和噪声污染，建立“智慧林长”系统，结合卫星遥感、无人机巡查、地面监控和护林员终端实现对森林资源、火险隐患和病虫害立体化监测和快速处置，任河等重点流域水质实现全天候监控预警；整合气象、水温、交通和视频监控等数据构建自然灾害和事故灾难风险监测预警体系，建立统一高效的应急指挥平台使当前信息快速上报、资源统一调度、指令精准下达和多部门的协同响应。

2.3 政民互动模式创新

CK 县整合县长信箱、网络问政和 12345 热线等渠道，建立统一民情民意收集、转办、反馈和评价闭环系统，市民可通过 APP 和微信小程序随时反映县域管理、公共服务等问题例如路灯损坏、占道经营等系统自动派单至责任部门限时处理并反馈结果；促进数据开放与公众参与，建设县级公共数据开放网站，逐步开放不涉及隐私和安全的公共数据，如交通流量和文旅资源信息等，鼓励社会力量参与开发便民应用，举办“智慧 CK 金点子”征集活动，吸引公众为县域智慧化发展建言献策，贡献自己的一份力量，有助于 CK 县智慧治理体系建设向更深更便民的方向发展。

3 CK 县智慧治理体系建设过程中公共管理面

临的挑战

3.1 数据壁垒尚且存在

当前部分垂直业务系统数据共享意愿不强、标准不统一、接口难以开放，各部门之间数据孤岛现象严重，不利于为建设智慧化县域提供更可靠、更有效的数据资源，数据质量完整性、准确性和时效性仍需要加强。

3.2 技术与人才短板突出

在智慧治理体系建设中，高端技术人才例如大数据分析师和 AI 工程师等专业性岗位引进难，并且缺乏科学有效的人才机制留住人才，基层干部和工作人员数字素养和智慧化治理能力有待系统性提升，CK 县在吸引和留住数字化专业人才方面面临着诸多区位优势和资源束缚等瓶颈，智慧化县域建设能力十分有限。

3.3 长效运营与可持续性存忧

CK 县建设智慧项目尤其是硬件设施和平台运维需要持续投入，过度依赖上级财政转移支付或项目资金，县级自身造血能力存在不足，可持续运营面临严峻挑战，部分项目存在重建设轻运营、重硬件轻应用倾向，尚未认识到智慧化县域建设对现代化县域建设和发展的作用。

3.4 存在数字鸿沟和适老性难题

目前，随着信息技术不断发展并融入人们生产和生活，部分老年人和低教育水平群体对智能终端和线上服务接受程度低、使用线上服务存在困难，因此存在被排除在智慧服务之外的风险，线下服务渠道仍然需要保留并不断优化。

3.5 制度保障与协同机制有待完善

数据确权、隐私保护和网络安全等方面的法律法规在基层落地执行需要加强，跨部门协同的权责边界、激励机制和考核标准仍然需要进一步细化和固化，避免各部门协同流于形式。

3.6 应用场景深度与广度不足

目前，部分智慧应用仍然停留于信息展示和简单流程线上化阶段，基于人工智能的预测预警智能决策等深度应用较少，应用场景覆盖的广度和解决核心治理难题的深度有待拓展。

4 CK 县智慧治理体系建设的优化路径研究

4.1 深化数据治理，筑牢智慧根基

CK 县需要强化顶层设计与制度保障，制定更完善的数据资源管理条例，明确数据权属、共享责任、使用规

范和安全要求等,建立强有力的县级数据统筹管理机构并赋予其协调、监管和考核权,使其管理效能更有效;推进数据标准化与质量管理,统一县域内数据采集、存储和交换的标准规范,建立数据质量评估和持续改进机制,确保数据的可用性和可靠性,为CK县智慧化县域建设提供更可靠的数据支撑;探索数据要素市场配置在保障安全和隐私前提下,探索公共数据授权运营机制,鼓励社会力量开发便民惠企应用,激活数据价值。例如,目前,CK县交易中心智能化场地一期建成并投入使用,基本上实现了专家全流程线上抽取、自助签到、人脸识别和专家自动补抽等功能,开评标全过程可视可溯可查,强化对现场工作人员和专家的闭环管理,但离标准的智能化场地建设要求还存在很大的差距。

4.2 聚焦核心场景,提升治理效能

CK县应当围绕乡村振兴、生态保护、民生保障和应急管理、营商环境等县域发展最迫切、群众反映最强烈的领域深化智慧应用场景建设,例如深化智慧农业在老腊肉和中药材等特色全产业链管理中的应用,拓展智慧文旅在整合资源、精准营销和提升体验中的作用;深化人工智能与大数据的应用,在现有监测基础上加强预测预警模型研究。例如,创新更精准的山洪预警和地质灾害预警以及农产品市场行情预测等,提升决策前瞻性和科学性,探索人工智能与网格员协同治理模式,辅助基层精准发现问题并进行高效处置。

4.3 强化人才支撑与能力建设

CK县智慧治理体系建设相关部门应当创新人才引进与使用机制,采取“柔性引进”、项目合作和顾问咨询等方式吸引外部高端人才,还可以同高校和科研院所建立稳定合作关系,建立县域数字化人才培养基地,重点培养既懂业务又懂技术的复合型人才,为CK县智慧城建工作提供源源不断的人才基础;需要系统性开展数字素养培训,将数字技能和智慧治理理念纳入干部教育培训必修内容中,分层分类开展培训,提升各级领导干部的数字化领导力和一线工作人员的操作应用能力。

4.4 创新运营模式,保障可持续发展

CK县需要积极探索多元化投入机制,在保障财政必要投入同时积极争取上级专项资金、政策性金融支持,探索政府和社会资本合作、特许经营等模式引入社会资本参与与非涉密项目建设与运营;建立绩效评估与动态优化机制,对智慧项目进行全生命周期管理,建立科学合理的绩效评估指标体系,将用户满意度、问题解决率和效率提升度等作为重要考核依据,根据评估结果动态

调整优化或淘汰低效项目。

4.5 弥合数字鸿沟,促进包容普惠

CK县在智慧治理体系建设过程中仍然需要保留并优化传统服务渠道,在推广线上服务同时保留必要的线下服务窗口,特别是针对老年人和特殊群体,提供人工指导和代办服务;在社区、乡村广泛开展智能手机使用、常用APP操作等培训帮助老年人等群体跨越数字鸿沟,推广设计更友好的“长辈模式”和“无障碍模式”。

4.6 完善协同机制,激发治理活力

CK县需要固化跨部门协同流程,基于“一网统管”平台进一步明确事件发现、上报、分派、处置、反馈等各环节的责任主体、时限要求和协同规则,并将其固化为制度;优化考核激励机制,将数据共享贡献度、跨部门协同处置效率、公众满意度等纳入部门和个人绩效考核体系,打破部门本位主义,建立正向激励和容错纠错机制,鼓励创新协同。

5 结论

综上所述,重庆市CK县智慧县域体系建设实践中,生动诠释了信息技术赋能县域公共管理创新的巨大潜力。未来,CK县还需要从人才、制度、机制和技术等方面进行创新和升级,还需要坚定贯彻“以人民为中心”的核心目标,为相关地区中国式现代化背景下的县域智慧治理复杂途径提供重要样本。

参考文献

- [1] 吕童. 技术、结构与制度:智慧治理能力建设的优化路径探讨[J]. 城市问题, 2021(11): 53-60.
- [2] 陈水生. 迈向数字时代的城市智慧治理: 内在理路与转型路径[J]. 上海行政学院学报, 2021, 22(05): 48-57.
- [3] 纪光欣, 徐培洋. 治理现代化视域下的精准治理与模糊治理[J]. 中共山西省委党校学报, 2021, 44(02): 72-78.
- [4] 张红霞. 大数据背景下芜湖新型智慧城市建设困境及优化策略研究[D]. 安徽工程大学, 2021.
- [5] 王学勇, 徐均, 张文博, 等. 试析智慧城市公共信息管理平台[J]. 工程建设与设计, 2019(08): 258-259.
- [6] 杜献宁. 将5G技术有效运用于城市公共管理体系[J]. 人民论坛, 2020(08): 54-55.
- [7] 张家旗, 刘春兵, 郝宏杰. 智慧城市公共管理人才培养模式创新研究[J]. 合作经济与科技, 2019(15): 109-111.