关于运用移动互联网推进智慧民生发展的建议

全球已经步入移动互联网连接一切的时代。2015年1月，全球接入互联网的移动设备超过70亿台。我国的移动互联网发展也已走在世界前列。目前，我国互联网用户6.49亿，其中手机网民规模达5.57亿，渗透率达到85.8%，高于全球58%的渗透率。以移动互联网为主体的信息经济成为国家经济增长的重要动力。2013年，中国信息经济规模达到2.18万亿美元，成为仅次于美国的全球第二大信息经济体，占GDP的比重由1996年的5.0%提高至2013年的23.7%。

移动互联网的巨大优势使得我国有能力加快移动互联网在民生领域的普及和应用，把“人与公共服务”通过数字化的方式全面连接起来，大幅提升社会整体服务效率和水平，实现智慧民生。

**一、“移动互联+民生应用”是实现智慧民生的新路径**

移动互联网对于优化社会资源配置，创新公共服务供给模式，实现信息惠民具有重要促进作用，为交通、医疗、环境保护、公共安全等民生领域信息化的跨越式发展带来了新的契机。

**（一）移动互联技术正深刻改变人们的生活方式**

移动互联正在全方位影响人们的生活方式。CNNIC数据显示，2014年中国互联网人均每日使用时长为3.7个小时，比2010年增加了1.1个小时。从使用深度来看，移动互联网已经成为人们的重要生活服务平台，给人们办公、娱乐、购物、学习、看病、理财等日常生活带来了重大变革，向着更高效率、更加人性化的方向进化发展。以移动电商为例，人们可以随时随地更为便捷地购物，网店经营的门槛进一步降低，大数据系统个性化、精准推送、互动分享的社交特性更是让购物变成了一种社交体验。

在广度上，移动互联让广大不发达地区的人们也有机会享受数字红利、推进包容性增长，进一步缩小数字鸿沟。传统互联网时代，国家需要投入巨额资金铺设宽带以满足社会公众的上网需求。移动互联网时代，公众可以通过智能手机更加便捷、低成本的连接到网络，同时手机的易操作性大大降低了使用门槛。这点对于广大的农村地区尤为重要。目前，我国农民网民规模已达1.78亿，50%以上的农民网民通过手机APP进行交流沟通、获取资讯、学习娱乐等。而远程医疗、在线教育的深化应用将有效弥补家庭教育、优质医疗资源的缺失，提升农民的生活质量。

**（二）移动互联对政府提高公共服务水平具有显著效果**

当前，政务服务正在由侧重管理向注重民生转型，微信、微博已成为我国政府部门信息公开、与公众良性互动、提供公共服务的重要平台。微信、微博等社交产品有助于政府最大限度地发挥网络宣传的乘数效应，建设透明与开放政府。相比政府网站，社交媒体的传播形式更亲民，更易引起老百姓的关注，极大地提高了政府信息的传播效率，有利于公众良性互动和舆论引导。据统计，118个国家的政府部门使用社交媒体进行信息公开、在线咨询，70%的国家将其用于电子政务的开展。

政务微信、政务APP等应用使用户在移动端也能享受行政服务大厅式的一站式服务。例如广州市通过开通微信“城市服务”功能，将医疗、交管、交通、公安户政、出入境、缴费、教育、公积金等17项民生服务汇聚到统一的平台上，市民通过一个入口即可找到所需服务，诸如户口办理等基础服务也无需多次往返公安办事窗口，手机上即可一次性完结。目前该账号已经服务91万广州市民。截止2014年底，各级政府已经在微信上开通了近2万个公众账号面向社会提供各类服务。

**（三）移动互联有助于解决看病难、教育资源分布不均和防治雾霾等新老重大民生问题**

移动互联以人为本，突破时间和空间的制约，为百姓提供了相对公平的资源获取机会，有助于实现各项资源优化配置和最大化利用，为破解重大民生问题提供了新的机遇。当下，移动医疗、在线教育、打车软件、智慧停车等线上线下结合的服务模式已经成为深受公众喜爱的热点应用。例如基于微信公众号、支付宝服务窗平台的移动医疗模式使得患者在手机上可直接预约挂号、交费、候诊、查询报告等，无需在医院大厅多次排队，有效缩短了就医流程。丁香医生、春雨医生等手机医生问答类APP通过医生在线问诊，远程即可解决患者30%-40%的咨询问题，减少患者去医院就诊的次数，在一定程度上缓解了医疗资源的紧缺。

此外，空气质量监测APP、定制公交等手机应用在防治环境污染、缓解城市拥堵等问题上也在发挥日益重要的作用。空气质量监测APP不仅让每个人都能实时了解自己家门口的空气质量情况从而提前做好出行准备，而且当发现污染空气的行为或现象时还可进行在线举报，从而实现全民参与环保。车载智能系统、定制公交等应用的广泛普及对于绿色出行、降低能耗方面也起到了重要作用。

未来，随着“互联网+”思维的逐步渗透，将会有更多搭载移动互联的民生应用被开发出来，使更多的百姓获益。

**二、目前面临的主要问题**

近些年，移动互联在创新社会管理和公共服务方面得到了较广泛的应用，也取得了较明显的效果，但相比智慧民生、信息惠民的最终目标来说，还存在较大差距，仍有一些问题亟待突破和解决，主要体现在：

**（一）对移动互联服务民生的认识有待进一步提高**

利用移动互联服务民生在全球范围内尚处于发展初期，在我国也刚刚起步。由于尚未形成规范的解决方案和可成功复制的运行模式，导致各级地方政府对移动互联在服务民生的优势和价值还未充分认识，部分城市还停留在传统信息化的理念上，重软硬件基础设施投入，轻应用开发。在信息系统建设内容和功能设计上，对服务的便捷、深度、人性化、一体化等方面也考虑不足。同时由于缺乏统一的系统部署、迁移等标准，导致搭建的移动应用系统仍是无法互联互通的“信息孤岛”。

**（二）移动互联网在民生领域的应用有待进一步挖掘和深化**

伴随人们物质生活水平的提高，老百姓的公共需求由生存型需求向发展型升级。但由于各地经济发展程度、教育水平、传统观念、社会习俗等方面存在差异，造成老百姓公共服务的需求层次和消费能力存在较大差距。而目前市场上的互联网产品和服务多以通用型为主，针对民生类的定制化移动应用产品和服务还比较匮乏，与实际需求存在较大缺口。如面向医疗等流程较复杂的民生服务，现有应用普遍存在操作复杂、功能单一等弊端，尤其缺少面向农民群体的“傻瓜式”应用。

同时，移动互联网融合创新已催生出移动支付、位置服务、移动医疗、在线课堂等一批跨产业新兴民生应用，但在技术和业务标准、信息资源共享以及法律法规等方面缺乏统筹，在一定程度上影响到移动互联网应用的普及。

**（三）公共数据资源的开放共享程度有待进一步提高**

公共数据资源对于开发民生应用、创新公共服务具有重要价值。美国、欧盟等国家和地区先后将数据开放纳入国家发展战略。截止2014年4月，已有63个国家制定了开放政府数据计划，其中围绕经济发展和民生需求的数据在开放数据中占比最大。目前，我国民生领域的信息系统基本是由各个部门分别主导建设的，对于开放共享与协作考虑不足，再加上条块管理的体制原因，导致信息孤岛、数据壁垒现象较为普遍。同时由于信息资源开放共享市场化、产业化程度较低，造成公共数据资源得不到有效的开发利用，数据价值无法得到充分挖掘和体现。

**三、建议**

**（一）做好顶层设计，将广泛应用移动互联服务作为推进“智慧城市”、“信息惠民”工作的重要思路和举措**

近几年，国家非常重视信息技术在民生领域的应用。国家发布的《关于加快实施信息惠民工程有关工作的通知》（发改高技[2014]46号）、《关于促进智慧城市健康发展的指导意见》（发改高技[2014]1770号），都将为民、便民、惠民作为工作的最终目的。建议各级政府在推进“智慧城市”“信息惠民”等工作中，充分认识移动互联对于智慧民生、信息惠民的重要作用和意义，把加快推进移动互联对民生领域的应用渗透，纳入整体工作布局，统筹协调相关资源，稳步推进。同时建立以环保为考核原则的发展思路，将节能降耗的指标纳入国家智慧城市等工程的考核标准。

**（二）完善移动互联环境下的电子政务评价体系，驱动电子政务强化公共服务功能**

国家治理能力现代化要求从管理型政府向服务型政府转变。“创新公共服务供给方式，完善基本公共服务体系”作为主要任务之一被纳入《国家新型城镇化规划2014-2020》。但现有的一些评价体系在权重设计、指标设计方面与加强政府的公共服务职能还存在偏差。因此，需加快建立适用移动互联网环境下的电子政务评估体系，切实把发展电子政务的积极性引导到建设服务型政府、推进治理能力现代化上来。通过正向评价鼓励引导各级政府建立和完善基于移动平台的电子政务系统，深化云计算、移动互联、物联网、大数据等新一代信息技术在社会管理和公共服务的深度应用，提升移动互联时代的政府公共服务和管理能力。

**（三）完善产业环境，不断提升智慧民生应用的针对性**

建议通过税收减免、资金补贴等财税政策，引导企业和开发者不断进行民生类移动应用的创新。同时鼓励公共服务部门加大与软硬件企业、互联网企业等的合作力度，深化移动互联网在智慧城市、智能交通、在线教育、移动医疗等公共服务领域的应用。对于农村移动互联网的发展，建议发挥专项资金的引导扶持作用，满足三农对移动互联网日益增长的需求。例如建设面向三农的移动互联网综合信息平台，创新三农信息资源采集方式，为定制化开发面向农民的移动互联产品和服务提供数据基础。此外，针对雾霾治理、城市拥堵等日益紧迫的重大民生问题，需要集中资源，动员全社会力量，积极应用大数据、物联网、移动互联等技术，开发和推广空气质量实时监测、预警报警等针对性的应用和解决方案。

**（四）稳步推动公共数据资源开放，共建公共数据资源池**

政府部门基于移动平台可以采集大量与民生相关的数据。为了提高这些数据资源的开发利用水平，建议在脱敏和安全可控的前提下，通过制定政府数据开放计划，推动公安交警、交通、医疗卫生、教育、信用、社保、地理气候等与民生相关的政务数据向全社会开放。此外，政府应加强信息系统开发的顶层设计，破除“信息孤岛”，形成面向民生的公共数据资源池，实现数据共享应用。通过统一存储平台，集成规范、数据标准和数据服务，让数据资源变分散所有为集中共享。同时，引导有大数据分析能力的平台企业和机构基于这些数据开发更多的民生类应用，并反向将进一步采集到的数据开放给公共数据资源池，形成全社会开放大数据的氛围和良性循环。

**（五）开展试点示范，实现重点领域、重点突破**

建议以民生服务为导向，优先选择信息化程度较高、基础较好的城市做试点，在教育、养老、医疗、交通、环保等普及面广、供需矛盾突出等重大民生领域，以政府为引导、企业为主导的合作模式，开展试点示范，重点在信息资源共享设施建设、公共数据开放模式、完善公共服务平台和应用体系、移动互联深度应用等方面先行探索，形成一套成熟可推广的解决方案。