

# 『互联网+』 引领政务服务新模式

读者之窗



## “互联网+”让政务服务更优质

刘志洲

随着《进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案》正式实行一个多月以来,各地政府对审批服务便民化、政务信息系统整合共享等工作高度重视,并制定了一系列有针对性的措施,推动了政务服务理念、制度、作风全方位深层次的变革,打通了企业和群众办事“最后一公里”。而在笔者看来,“互联网+政务服务”的好处主要有以下三点。

首先,“互联网+政务服务”能提高企业和群众办事的满意度。不可否认的是,当前不少地区、部门、领域之间仍存在着“办证多、办事难”等现象,因此,“互联网+政务服务”,能够进一步推动网上办事大厅整合,优化企业和群众的办事流程,使数据融合共享,真正做到“一个窗口对外、一站式办

结”,提高企业和群众办事的满意度。同时,有些地方的政府部门还积极推进了“一号申请、一窗受理、一网通办”等便民措施,使“互联网+政务服务”能够给群众创造更便捷、更高效的办事条件,提供更好的政务服务环境。

其次,“互联网+政务服务”能提高企业和群众的办事效率。借助“互联网+政务服务”,可以不断优化实体政务服务大厅的服务,比如:政府部门可以在实体政务服务大厅设置自助服务区,开辟自助服务终端,让出入境签证、社保、医保、个人征信等事项都能通过自助服务终端来完成,以缓解实体政务服务大厅办事高峰期时受理窗口的工作压力,提高办事效率,从根本上解决企业和群众反映强烈的“办事难、办事慢、办事繁”等问题。

最后,“互联网+政务服务”有利于创新政务服务模式。随着“互联网+政务服务”的进一步推进,政府部门还可以通过对大数据的分析,预测群众的办事需求,实现个性化的政务服务,也逐渐地将过去政府的被动服务变成了主动提供服务,实现城市治理方式的变革,从而进一步提升我国的公共服务水平,使企业和群众能享受到更优质、更高效的政务服务。

总之,进一步推进“互联网+政务服务”,加快构建全国一体化的网上政务服务体系,推进企业和群众办事线上“一网通办”,线下“只进一扇门”,现场办理“最多跑一次”,让企业和群众到政府办事像“网购”一样方便,这也是发展所需、民心所向。

## 拥抱互联网技术红利 更好地为百姓服务

张宝传

如今,互联网正在改变众多行业和工作方式,政务服务也秉持“一切为人民”属性,在便民利民的价值取向拥抱互联网技术红利,在“互联网+”上迈开步子、取得突破,将技术优势转化成“群众对政府服务治理更加满意”的福祉。

“互联网+政务服务”是大势所趋。李克强总理曾经说过,“我们要通过‘互联网+政务服务’,让群众少跑腿、少烦心、多顺心。”公务员数量毕竟有限,纯手工办公效率也可能“所有各方都累导致怨声载道”。政务服务拥抱互联网,很多情况下等于是插上了翅膀,服务流程优化了,“放管服”推进了,简政放权落地了,就不会再造成

“人易政息”的困扰了。

笔者以为,深入推行“互联网+政务服务”,要理念先行,朝着既定的路子坚定不移走下去。要建立巧干善干的思想,认准了方向就坚决推行,这是工作理念问题,也是更好地为百姓服务的认识问题。

深入推行“互联网+政务服务”,要加强基础平台建设。社会上广受争议的“证明乱象”(如生育证明、无犯罪记录证明、收入证明、人员关系证明等),不仅是办事理念问题,有时候其实也是“信息孤岛”所致,因此,我们要加快公安、教育、民政、人社等职能部门信息互通,在守好安全底线前提下,加快信息共享共通,用政务服务改进的“一小步”,换来百姓获

得感提升的“一大步”。

此外,深入推行“互联网+政务服务”,还要从群众实际需求出发。只有找准民生服务的难点、痛点、堵点,“解码”公众需求、实现精准对接,才能真正让公共服务有温度,优质的“互联网+政务”才能更好地为百姓服务。

互联网不仅仅是一场技术革命,更是一场人类思维方式、生产生活方式的深刻变革。在这个互联网深刻改变政务服务的时代,我们唯有在“互联网+政务服务”理念上超前、在基础设施建设上加速,才能跟上甚至引领“老百姓日益增长的对美好生活的需要”,才能在升级治理打造“让群众满意的政府”道路上迈出关键一步。

## “互联网+政务服务”创新公共服务

谭敏

自全国首个集成民生服务微信小程序“粤省事”及同名公众号正式上线一个多月以来,广东“数字政府”改革建设取得了阶段性的成果,群众好评不断。据了解,“粤省事”通过“实名+实名”身份认证核验,无需下载,避免重复注册,指尖动动,即可在微信上通办所有上线民生服务。目前,该平台首批上线政务服务142项,涉及出入境证照、劳动人事调解仲裁、社保卡医保移动支付等高频民生服务。

近几年来,互联网的飞速发展催生了各种新商业模式,给人们的生活带来极大的便利,网购、网约车、网络订餐……“互联网+”活跃在人们的各种生活场景中。如今,乘上科技发展的快车,“互联网+政务服务”正在按下便民的快捷键,也推动着政务服务不断创新。“粤省事”这样的政务服务平台让群众和企业足不出户,动手手指就能把事情办好,将大大增强百姓的获得感和幸福感。

笔者认为,“互联网+政务服务”的数字政府建设是数字中国的重要组成部分,也是实现政府治理现代化的必由之路。让“互

联网+政务服务”造福人民群众,加强顶层设计是前提。“粤省事”的最方便之处就在于一个平台集合了多个部门的办事入口,只要通过实名认证,就可以在微信上办理所有上线民生服务。就跟当年的政务服务热线一样,一个部门一个号码,老百姓哪里记得住,统一到12345一个平台上,这样才能真正方便老百姓办事。加强顶层设计,就是要从更高层次上协调,实现政务服务“一个入口”,并从与群众和企业办事最密切的部门入手,分批次逐步充实服务内容,拓展服务覆盖范围,优化服务流程。

让“互联网+政务服务”造福人民群众,核心是要让数据“活”起来,“跑”起来。网络不联通、系统不贯通、数据不汇通,是当前阻碍数字政府建设的现实障碍。数据多跑路,才能让百姓少跑腿。目前许多地方都在进行“只跑一次”改革,实质就是通过各个部门间的大数据共享,来重构和简化审批流程,优化营商环境。这不仅是惠民之举,也是政务改革的创新之举。目前,“粤省事”还只是局限于本市本省的服务,

逐步实现跨省的服务对接,应该是下一步努力的方向。

让“互联网+政务服务”造福人民群众,保证信息安全是关键。统计分析显示,个人信息泄露是90%电信诈骗案件的成因,不少线上政务服务都需要提供个人网上身份认证,必须要加大技术力量,积极开展电子证照、电子公文、电子签章等在“互联网+政务服务”中的应用试点,尽快开展数据流动和保护的监管立法,加大对个人隐私和知识产权的保护力度,充分保证信息安全。

让“互联网+政务服务”造福人民群众,还需要多听取群众的意见。“互联网+政务服务”的最终目的是为了让信息能够更好地为人民服务。那么,政务创新怎么搞,哪些服务是市民最需要的,应该有渠道收集市民的声音,让他们能够提出意见和建议,帮助并监督有关部门不断改进和提升网上政务服务水平。

用好科技力量,不断提升“互联网+政务服务”的能力和水平,探索创新社会管理和公共服务新形态,才能真正满足人民日益增长的美好生活需要。

## 媒体评论

马亮

## 在线政务服务如何更好地发展

中国互联网络信息中心发布的第41次《中国互联网络发展状况统计报告》表明,中国“互联网+”的发展态势令人瞩目。其中“政府应用发展状况”这一章披露的数据表明,国务院倡导的“互联网+政务服务”得到了大力发展。但是,如何让在线政务服务更好地发展仍是值得我们关注的问题。

笔者认为,“互联网+政务服务”的核心在于以人为本,即让民众使用在线政务服务并从中受益。如果民众不使用和不喜欢在线政务服务,“互联网+政务服务”就很难得到真正的贯彻落实。因此,为了让在线政务服务能够更好地发展,笔者认为需要在以下方面予以加强。

首先,要推动政务服务线上线下一体化办理。实体政务大厅服务能力弱,网上政务大厅办事能力弱,是我国现阶段“互联网+政务服务”的短板。要彻底改变实体政务大厅与网上政务大厅各自为政、线上线下脱节的状况,必须切实推进实体政务大厅与网上服务平台融合发展,推动政务服务线上线下“一体化”。

其次,特别需要加强跨地区、跨部门和跨层级的数据互通和信息互联,使人们“少跑腿”和少付费,增强公共服务的获得感。目前,笔者觉得在线政务服务的发展还是有些不平衡,不同地区、部门、层级之间的差异还是存在。部分经济发达的地区发展较快,但一些中西部地区相对滞后;公安、司法、旅游、交通、团委等部门发展较好,而同民众生活最密切的市政、医疗、教育等领域仍需加强;与发展较快的省市级在线政务服务相比,县乡级发展较慢。而且,许多政务服务

都涉及跨地区、跨部门和跨层级的信息交换,如果不能实现信息互通,就很难令民众满意。因此,政府部门要进一步强化地区、部门和层级之间的数据互通和信息互联,全面推进政务服务“一号一窗一网”办理,切实解决企业和群众办事在政务大厅与部门之间来回跑腿的问题。

再次,要进一步推动公众参与,并加强政府与社会资本合作。民众是在线政务服务的客户,对其存在的问题和不足最有发言权。应鼓励民众参与到在线政务服务的设计和体验中来,使民众同政府合作完善相关功能。其实,一些互联网企业推出的微博、微信和手机应用端等公众平台,具有很强的借鉴性,政府部门应向它们学习借鉴,推动政务服务在“两微一端”得到最大程度的应用。

最后,亟需加强网络安全,为“互联网+政务服务”保驾护航。公民在使用在线政务服务时需要披露许多个人隐私,并涉及金融资产安全问题。如果无法为网民提供安全可靠的互联网环境,就很难期望在线政务服务得到更大发展。

(据新华网)



## “忻其善,闭其恶”, 推进“互联网+政务服务”

毛同辉

笔者认为,互联网是一个工具,也更像是一个杠杆,凡其所“+”的领域,如制造业、商业、教育、医疗等,都会被撬动起一个全新的生态,带来突破和革新。推进“互联网+政务服务”是互联网时代提升政府治理能力现代化的客观要求,是加快政府职能转变、建设服务型政府的重要支撑。各地在推进“互联网+政务服务”过程中,要切实提高政务服务质量和实效,必须把握三个要点,统筹规划。

一是线上线下结合,实现优势互补,让群众少跑腿。国务院办公厅印发的《进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案》就要求,凡是能实现网上办理的事项,不得要求群众必须到现场办理;能通过网络核验的信息,不得要求群众重复提交;能通过网络核验的信息,不得要求其它单位重复提供。如此变“群众跑腿”为“信息流通”,政府服务的效率高了,群众办事的成本低了,一加一减之间,是“简政放权、放管结合、优化服务”落实到位的有力声音。

二是打破信息孤岛,实现信息互联,让群众好办事。相关部门要打通数据壁垒,促进各部门、各层级、各业务系统互联互通。同时,

还要推进实体政务大厅与网上服务平台融合,推动服务事项跨地区协同办理、跨层级联动办理、跨部门协同办理,做到“单点登录、全网通办”。如此变“企业四处找”为“部门协同办”,群众就会少遭遇一些“踢皮球”等现象,再办事就会路径更顺畅、程序更通畅、心情更舒畅。

三是及时回应关切,实现舆情互动,让群众不添堵。互联网时代,一些突发事件很容易通过互联网的高效传播成为热点舆情。如政府部门反应迟钝、态度含糊、动作迟缓,就有可能造成不实信息扩散、不良舆情发酵。“互联网+政务服务”的建设,就是要提高政府对舆情反应的敏锐性、回应的及时性,化解止痛、打通堵点,实现政府与群众间的良性互动。

“善者,忻其善,闭其恶”,这同样应是我们对待互联网的态度。在推进“互联网+政务服务”的过程中,我们一方面要努力消除信息孤岛、为开放信息畅通渠道,另一方面要防范和规避互联网在信息安全等方面的“副作用”,加强对国家安全、商业秘密、个人隐私等重要数据的保护力度,最大程度地做到“忻其善,闭其恶”。

(据新华网)

## 征稿启事

7月31日,江苏最美见义勇为环卫工人(送报工、送奶工)颁奖典礼在苏州高新区举办。不顾自身残疾勇救落水者的“独臂老人”张久如,冲进火海救人的张银柳,为警方提供破案线索的沈元红,不顾个人安危同歹徒搏斗的当代好青年赵冬冬……活动现场,全省14名个人和4个团体、共计26位基层同志被授予江苏最美见义勇为环卫工人(送报工、送奶工)荣誉称号。

近年来,全国各地也纷纷出台了相关条例来保护见义勇为的人,如《福建省奖励和保护见义勇为人员条例(修订草案)》《山东省见义勇为人员奖励和保护条例》《辽宁省见义勇为人员奖励和保护条例》《江苏省奖励和保护见义勇为人员条例(草案)》等等。对于见义勇为,您有什么看法或建议吗?欢迎大家来稿与我们交流。

如果您还有其它的关注点,欢迎告知我们,我们将根据关注点的热度进行策划。

邮箱:jswmmtl@163.com  
3369157249@qq.com