

成都市“一网通办”政务服务发展现状研究

杜佳阳

西南交通大学, 中国·四川 成都 610000

【摘要】从电子政务理念的产生,到“互联网+”与政务服务的融合到数字政府的建设,均印证了政务服务需同步科技发展进度,不断创新政府管理模式,以公众需求角度不断提升服务质量。强调“用户体验”的服务型政府,明确以市场主体和社会公众满意度为导向,对市场主体和城市高质量发展至关重要的投资及商业监管领域要主动接收公众监督,持续为市场主体营造更广阔的发展空间和更具吸引力的高质量发展环境,以不断提升群众幸福感和获得感。因此,本文就成都市“一网通办”政务服务现状进行分析,并探究其存在的问题,助推成都市“一网通办”政务服务平台的高质量发展。

【关键词】成都市;一网通办;政务服务

Research on the Development status of "One Network Office" in Chengdu

Jiayang Du

Southwest Jiaotong University, Chengdu, Sichuan Province, China 610000

[Abstract] From the emergence of e-government concept, to the integration of "Internet +" and government services to the construction of digital government, they all confirm that government services need to synchronize the development progress of science and technology, constantly innovate the government management mode, and constantly improve the service quality from the perspective of public demand. Emphasize the "user experience" service-oriented government, clear market main body and social public satisfaction as the guidance, the market main body and urban high quality development crucial investment and business supervision field to receive public supervision, continue to create broader market main body development space and more attractive high quality development environment, to improve the happiness and sense of gain. Therefore, this paper analyzes the current situation of government service of "Netcom Office" in Chengdu, and explores the existing problems to boost the high-quality development of "Netcom Office" government service platform in Chengdu.

[Key words] Chengdu city; one netcom Office; government services

引言

当前,市场主体是经济的力量载体,营商环境是企业生存发展的土壤。党中央、国务院高度重视营商环境,把深化“放管服”改革、优化营商环境视为激发市场主体活力和发展动力的关键之举。营商环境评价报告中指出,我国政府在审批流程中存在繁难耗时的问题,严重影响企业办事效率,故而李克强总理进一步提出“一网通办”政务服务理念,作为网上政务服务的提升优化,实现企业和群众办事“只进一扇门”、“最多跑一次”模式。成都市从市场主体需求出发,整合自有平台“天府蓉易办”和省级平台“天府通办”,打通县区,形成贯通省、市、县三级,综合立体的政务服务体系。但如何有效的实现“一网通办”、“全程网办”仍需不断探索研究。

1 文献综述

1.1 关于“一网通办”政府服务的研究

为梳理国外“一网通办”政府服务的研究成果和发展趋势,通过Web of Science核心合集数据库,由于国外不以“一网通办”政府服务为称呼,国外学者大多研究的是“网上政务服务”,因而以“Online Government Services”作为主题词进行检索,时间跨度设定为2010-2021年,得到2324条检索结果。通过历年文章数量变化可以看出,自2010年起,国外对于“网上政务服务”的研究逐年递增。

在中国知网CNKI中,检索以“一网通办”“电子政务服务”“网上政务服务”为主题的文献,年限范围设定为2015年至2021年,文献来源筛选为CSSCI期刊后,共检索到341篇文章。将导

出的文献数据进行符合CiteSpace软件规范的预处理后,并通过选择Node type 功能区“关键词”进行CiteSpace图谱可视化,时间切片设置为1年,共7个切片。可视化图谱显示(见下图1-1),该图谱的Modularity Q为0.549, Mean Silhouette为0.8618, modularity指聚类模块值,一般认为该值大于0.3时,聚类结构显著;Mean Silhouette指聚类平均轮廓值,一般认为该值大于0.5时,该聚类是合理的,大于0.7意味聚类是令人信服的。因此本次可视化分析得到的图谱较为理想,结果较为显著。

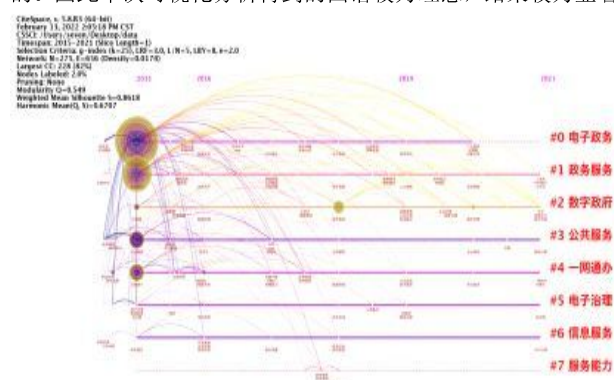


图1-1 国内“一网通办”政务服务研究关键词时间线图
(2015-2021年)

由关键词时间线图数据显,2015至2021年间,关于“一网通办”政务服务相关研究热点主要集中于电子政务、政

务服务、公共服务、互联网+、数字政府等关键词出现频次较多。从图1-1中,关键词聚类共聚成8类,分别是电子政务、政务服务、数字政府、公共服务、一网通办、电子治理、信息服务和服务能力。聚类标签顺序从0到7,数字越小,表示该聚类中包含的关键词越多,由此可以看出,电子政务在整个关键词聚类图谱中处在核心地位,学者们仍以电子政务为出发点展开相关研究。

1.2 关于公众满意度的研究

为梳理国外政务服务公众满意度的研究成果和整体发展趋势,通过Web of Science核心合集数据库,以“Government Public Satisfaction”作为主题词检索,时间跨度为2010-2021年,得到2120条检索结果。通过历年文章数量变化可以看出,从2010年至2021年期间,国外对于“政务服务公众满意度”的研究一直保持上涨趋势,政府公众满意度受重视程度逐年递增。

在中国知网CNKI中,检索以“政府公众满意度”为主题的文献,年限范围设定为2010年至2021年,文献来源筛选为CSSCI期刊后,共检索到271篇文章。将导出的文献数据进行符合CiteSpace软件规范的预处理后,通过聚类分析以“关键词”为节点CiteSpace可视化操作,时间切片设置为1年,共12个切片。可视化图谱显示(见下图1-2),该图谱的Modularity Q为0.8068, Mean Silhouette为0.9474, modularity Q值大于0.3, Mean Silhouette值大于0.7,因此本次可视化分析得到的图谱较为理想,结果显著。

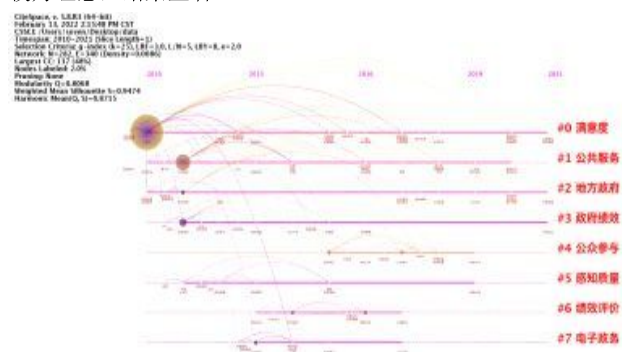


图1-2 国内“政务服务公众满意度”研究关键词时间线图谱
(2010-2021年)

由图1-2关键词时间线图谱数据显示,2010至2021年间,关于政务服务公众满意度相关研究热点主要集中于满意度、公共服务、政府绩效、电子政务、政府信任、公众参与、绩效评价等关键词出现频次较多。从图1-2中,关键词聚类共聚成8类,分别是满意度、公共服务、地方政府、政府绩效、公众参与、感知质量、绩效评价和电子政务。聚类标签顺序从0到7,数字越小,表示该聚类中包含的关键词越多,由此可以看出,满意度在整个关键词聚类图谱中时间跨度最长,且频次最多,学者们普遍以满意度作为政务服务研究的参考值。

2 成都市“一网通办”政府服务发展现状

2.1 升级“一网通办”能力,便民服务更高效

开展政务服务“一网通办”能力巩固提升,推动网上政务服务能力“第三方测评”工作,逐步整合全市业务系统,推动一个平台(天府蓉易办)统一受理、办理、分发、监督、评价,实现群众上一张网办所有事。依托“天府蓉易办”平台,深化政务服务“一窗受理”改革,形成市、区(市)县、镇(街道)、村(社区)四级政务服务“一窗受理”工作机制,实现依申请政务服务事项“一窗办理”比例超90%。围绕成德眉资“同城化无差

别”政务服务,梳理发布100项“成德眉资通办”事项,打造“全程网办”“异地代收代办”“多地联办”等政务服务新模式。

2.2 强化“一网统管”支撑,政务数据更汇聚

一是建立完善全市统一政务信息资源共享平台。横向接入118个单位,向下延伸23个区(市)县,制发成都市市级政务数据共享责任清单(第三批),明确责任数据704项,推动政务数据整合汇聚。二是建设完善全市统一公共数据开放平台。覆盖医疗卫生、交通运输、信用服务、教育文化、市场监管、社会救助、公共安全等21个服务领域,促进公共数据社会化利用。三是推动公共数据运营服务。支持成都市公共数据运营服务平台集约化建设,组织向运营服务平台交付授权数据566类2.4亿条。

2.3 优化“一键回应”品牌,社会治理更精细

一是持续推进政务服务热线整合。先后推动96119消防隐患举报热线和21个区(市)县共23条热线整合并入12345热线,热线整合达106条,12345为民服务能力进一步提升。二是积极做好疫情常态化下群众企业诉求受理转办。网络理政平台受理群众企业来电来信593.7万件,诉求解决、群众满意率均在90%以上。三是多元化推进政民沟通互动。开展以“小区那些事”、“电梯安全”等为主题的12期“网络理政?真情面对”节目;定期梳理平台市民企业反映的热点问题,精心制作“网络理政?民生聚焦”节目12期。天府新区、锦江区、双流区、都江堰市等区(市)县开展第三方社会评议共46次。

3 成都市“一网通办”政府服务存在的问题

3.1 网上政务服务能力建设还有待进一步加强

个别业务仍需在网上申请,在还未实现专网系统与省一体化平台完全有效对接的情况下,存在二次录入及相关申请、办理数据无法汇集至综合窗口业务系统等情况。

3.2 数据管理层级不同带来汇聚整合困难

部分数据由于管理权限上收或数据调用限制等原因,无法满足成都市数据应用需求。比如,市民政局通过“一卡通”阳光审批平台发放养老补贴,其业务规则是按照老年人所属行政区域进行发放,发放资金由市县两级共同承担,发放时间由县级自行制定。

4 对策建议

4.1 持续推动“一网通办”

持续推进网上政务服务能力建设,围绕事项认领发布率、主动评价数据汇聚等指标,开展网上政务服务能力提升工作;加快推进信息共享,持续打通部门间办事环节,打破数据信息壁垒,着力推动政务服务全程电子化、全程信息共享、全程交互服务,促进政务服务提质增效,不断增强企业和群众的获得感。

4.2 完善政务信息资源体系,深化政务数据共享开放

一是进一步完善政务信息资源技术体系,加强数据资源中心建设,完善基础库数据资源汇聚更新机制,汇聚夯实各类主题库和专题库,完善跨部门跨层级数据共享机制,推动“数据回家”,更好支撑政务服务“一网通办”、城市管理“一网统管”等应用体系。二是完善全市统一的公共数据开放平台,推动政务部门和公共企事业单位数据资源集中向社会开放,提高公共数据社会化利用水平。

参考文献:

- [1] 刘文华,朱方洲.“一网通办、异地可办”政务服务实践的关键问题研究[J].电脑知识与技术,2019,15(36):272-274
- [2] 赵勇.推进“一网通办”从“能办”向“好办”“愿办”深化的思路 and 对策[J].科学发展,2021(11):14-22