

金台视线

一些读者反映,有些政务服务手机应用(APP)存在功能设置不健全、不合理等问题,重建不重管

政务APP,便民才是硬道理

本报记者 金 歆

政务服务手机应用(APP),以其网上办事的集成性、便利性等特点,一直是提升数字政府建设效能、推进“一网通办”的重要抓手。

近年来,特别是2023年12月《关于防治“指尖上的形式主义”的若干意见》发布以来,政务服务手机应用重复建设、“空壳”“僵尸”等现象得到一定缓解,但仍存在功能设计不科学、运营宣传推广不到位、运行维护不积极等问题。

政务APP功能设置单一、不健全、不合理是群众反映较多的问题

四川成都市读者刘先生最近刚买房,要办理房屋过户登记和水电气的转移。

“听街道的干部说,现在四川各项政务服务都可以在‘天府通办’APP上办理。”刘先生点开“天府通办”APP,看到“一件事”专区里恰好有“二手房转移登记及水电气联动过户”板块。

“一件事”专区有十几个事项,刘先生又试了试其他事项,除“驾驶员从业资格证换证”“营运车辆运输证年审”等之外,如“新生儿出生”“公民婚育”“异地就医备案”等事项均不能在线申请办理。

“如果政务APP不能办理相关事项,还要另外再登录网页,甚至连跳转设置都没有,那为何还要设置这个板块?为何还要把‘天府通办’宣传为‘统一的四川政务服务’‘掌上办事总门户’?”刘先生十分不解。

国家网信办发布的《国家信息化发展报告(2024年)》显示,从政务APP操作使用来看,分别有46.2%和41.1%的受访网民反映政务APP操作使用存在“政务APP数量多,但功能单一”“政务APP功能类似、重复”等问题。

功能设置不科学是群众反映较多的另一问题。

不少政务APP功能与大家常用的手机应用、网页重复,也与手机用户的特点和习惯契合不足。“例如许多省级、市级政务APP,都有交电水费功能。但其实,这些功能大家已经习惯在微信、支付宝等平台办理。政务APP再开发这些功能,容易造成浪费。”深圳大学政府管理学院副教授吴进进表示。

河南商丘市读者毕远打算办理公积金提取。街道工作人员告诉他,现在可以用“河南政务”APP在线办理。毕远打开“河南政务”APP,按街道工作人员的指导,点开“服务大厅”,却发现屏幕跳转到了河南政务服务网的PC版页面。

“手机上直接显示PC版页面,字号小且页面显示不全,各个按钮查找也不方便。既然功能集成到了政务APP上,为什么不做事

末端的转化?”毕远说。

一些功能虽然设置了,但不完善,无法满足群众所需,成了另一种“形式主义”。成都市民张简想要寻求法律援助,点开“天府通办”APP找了半天,仅有“法律援助机构查询”这一相关主题,点击进入仅显示所查询地区的法律援助中心名称、所属地市、负责人、联系电话和地址。

张简认为,如果要查询地址信息,用搜索引擎就能获取,且能直接跳转到导航或拨打电话界面,“何必还要登录政务APP?”

此外,在适老化改造等方面,也有读者反映,一些政务APP还有不完善的地方。“适老版只是字号大了一些,能否在内容上也做一些改善,更符合老年人需求和习惯?”

数据共享难、宣传不到位、更新不及时,影响了群众使用体验

方便群众办事,政务APP不仅要“建得好”,更要“用得好”。记者发现,一些地方政务APP“重建不重管”,在运营维护上投入不足,加上数据共享难、宣传不到位、更新不及时等问题突出,让便民工程打了折扣。

许多政务APP推广不到位,群众特别是农村、老年群众不了解、不知道。

最近,重庆彭水苗族土家族自治县某村党支部书记王海霞正忙着向村民介绍“重庆人社”APP的资格认证功能。她介绍,按照相关规定,按月领取城乡居民基本养老保险待遇的人员每年至少进行一次资格认证。“以前村里的老人都要走十几里崎岖山路,到乡政府去做认证。”没想到,有了“重庆人社”APP手机端认证,村里很多老人还是挪着步子,花一整天时间,到乡上做资格认证。

王海霞走村入户发现,老人们乃至老人的子女都不知道可以在手机端认证,或者不知道用哪个APP认证,“没见人宣传过”。这导致村里老人要么去很远的乡政府,要么干脆放弃社保认证。

西南政法大学行政法学院副教授杨尚东表示,现在一些政务APP,只有在群众咨询或者办事时,相关工作人员才宣传指导下,推广力度有限。“有时就在街道宣传栏一贴,也不管有人看没人看。”北京一社区工作人员表示。

贵州贵阳市读者刘女士也反映,“以前本地消防救援部门有一款‘黔小消’APP,我们听说有这个消防安全监管平台,但手机应用市场没有这个APP,十分不便。”

数据无法共享也是政务APP不够便民化的问题之一。“数据纵向交流不畅,是此前许多地方政务APP面临的一大问题。下级政府部门有时只能‘上报’数据,却不能有效接收上级部门通过政务应用采集的数据,只能要求群众重新上传。”杨尚东表示,横向的数据壁垒则是另一个问题,“比如一些地方的综合性政务服务平台,要办理公安等部门的事项,需要再跳转到公安APP。”

尽管经过一段时间的整治,政务APP重复建设现象有一定缓解,但有些问题仍然存在。

“这个‘渝通行’和‘渝畅行’有啥区别?都是坐地铁的APP?”到重庆市旅游的王珊拿着手机对记者说,她在重庆坐地铁,在不同的地铁站被推荐下载了两款乘车APP,每个都要填半天注册信息,“不仅浪费资源,还给大家添了麻烦。我有一次出站不小心刷了另一款APP,等了半天才出站。”

不同层级间政务APP重复建设的问题仍然存在。“在我手机里,现在有县里的‘云上永城’、市里的‘商通办’、省里的‘豫事办’、国家的‘国家政务服务平台’等等,都是办不同事情的时候工作人员让我下载的。”河南永城市民史先生拿着手机给记者展示,“我看里面很多功能都是一样的,省里的APP也可以办市里的事。”

国家网信办相关调查显示,有39.9%的受访者反映存在“多个政务APP需要填报相同的数据,重复填报工作量”问题。此外,运营维护投入不足导致许多政务APP更新信息不及时,影响群众办事效率。记者根据群众的反映,发现四川自贡市的“自在办”首页的“热点关注”还停留在2024年10月。

推进清理整合、共享政务数据,将“以人为本”贯穿始终

面对政务APP“建而不优”“用而不活”的困境,应采取何种整改措施?

8月6日,中共中央办公厅、国务院办公厅印发《整治形式主义为基层减负若干规定》。其中“规范政务移动互联网应用程序管理”部分,提出清理整合、严格建设管理、防止功能异化等措施。

“其实,相关要求不仅仅是纠正‘指尖上的形式主义’,实现基层减负的有效路径,也是解决政务APP便民服务相关问题的有效方法。”西南政法大学教授于堂表示,同质化、功能重复的政务APP,做好整合迁移工作,杜绝老百姓“下载了10个却不知道用

哪个”的情况,是改善政务APP便民问题的重要工作。

不久前,江苏省《关于进一步提升政务服务管理质效的若干措施》明确,省级政务APP须向下开放使用权限,杜绝省级以下重复建设。对此,江苏各地也纷纷采取措施。8月,泰州市相关部门表示,正式关停“崇军兴泰”“泰便民”等面向企业群众的政务小程序,整合“泰兴协同办公”核心高频功能,接入泰州市统一办公平台“泰政通”。

不少部门选择自建政务应用,是因为数据不共通不共享。促进数据的跨部门与跨层级间共享流通,也是解决不同政务APP“各自为战”的一个重要举措。

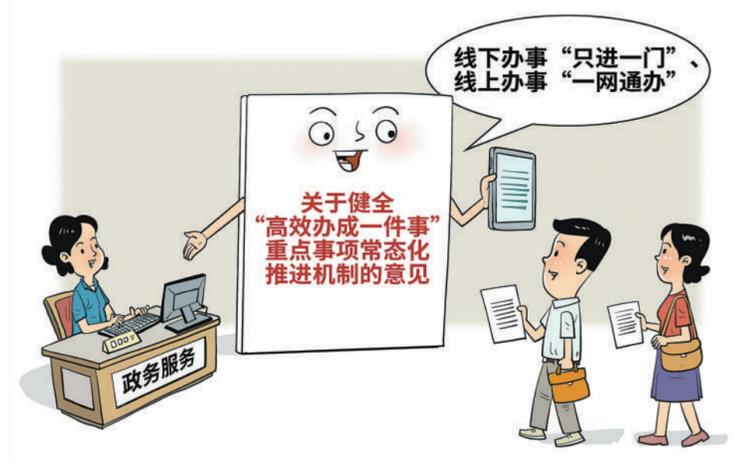
不久前,国务院公布《政务数据共享条例》,首次从国家层面以行政法规形式,对政务数据的目录管理、共享使用、平台支撑等进行规定。其中明确“不得通过擅自增设条件等方式阻碍、影响政务数据共享”,规定政府部门不得重复收集可以通过共享获取的政务数据,还要求上级部门向下级完整回流数据。

“当务之急就是抓好落实。”杨尚东表示,要完善政务数据标准体系,突破当前各系统异构数据整合的瓶颈,健全执行监督机制,避免“上面千条线、下面一根针”的制度衰减等。

“技术的合理运用能有效提高治理效能和服务水平,但基层干部不可落入‘数据迷信’中。”南京农业大学公共管理学院教授于水表示,现实中,确实有些干部出于上级考核要求,或者个人方便,让群众下载使用不必要的政务应用,甚至群众到了现场,还要求下载APP线上办理。

于水建议,将“以人为本”而不是“以技术为本”的数字治理理念贯穿于网络办公的全过程,进而有效推动电子政务建设的人本化、规范化、智能化。

“可以探索以更科学的方式,对现有政务应用的使用情况和群众反馈综合考察,让大家手机中留下的都是优秀的数字化政务成果。”厦门大学管理学院教授赵蓓建议。



国务院办公厅近日印发《关于健全“高效办成一件事”重点事项常态化推进机制的意见》,明确进一步发挥“高效办成一件事”牵引作用。朱慧卿作(新华社发)

反馈

江西南昌县——

垃圾清除 护栏修复 景观河面貌改观

本报记者 杨颜菲

7月9日,本报“读者来信”版刊登江西南昌县读者的来信《维修景观河护栏,却用建筑垃圾填埋了河道》,反映小区景观河护栏倾斜,物业公司维修护栏时用建筑垃圾填埋河道。

刊发后,南昌县委、县政府组织城管、住建、生态环保和街道等实地调查,立即督促小区物业公司维修倾斜开裂护栏,清理建筑垃圾。7月14日,记者看到,景观河河水清澈,护栏完好如初(见下图)。据工作人员介绍,他们首先清理了作为应急护坡和机械临时施工作业面的碎石砖块等建筑垃圾,并对封闭水系的池水进行了更换。为确保护栏边坡的稳定性,施工方沿河道边坡打下40根6米长工字钢,同时横向焊接螺纹钢、铺设钢筋网增加整体稳固性。小区物业人员表示,他们下一步还将对护栏附近的步道进行绿化,进一步改善小区生活环境。



身边事

安徽合肥市——

农贸市场改造 迟迟未完工

去年初,安徽合肥市葛大店农贸市场因消防安全改造工程,通知商户撤离。原以为几个月即可完工,不料,自去年4月摊位柜台悉数拆除后,毫无施工迹象(见下图)。一年多时间过去,现场依然一片废墟,无人知道何时动工。在此期间,所有摊位只好沿着农贸市场的周边马路摆摊设点,摊贩和市民日晒雨淋,且影响交通、有损市容。

希望有关部门说明未开工原因,尽快启动改造工程。安徽合肥市 刘先生



建议

乡村健身器材 “缺胳膊少腿”要维修

笔者近日路过河北三河市段甲岭镇的一个健身广场,发现安装仅3年的健身器材或开裂或“缺胳膊少腿”(见下图)。再看这些健身器材没有任何标牌,找不到生产厂家、厂址和维修电话。健身器材损坏了很长时间都无人维修,不仅给人们健身带来不便,还存在安全隐患。

健身广场丰富了乡村文化体育生活,属于惠民工程,如果安装的健身器材质量有问题,损害群众安全,就会好事变坏事。希望相关部门重视这一问题,加强对健身器材采购等环节的监管,对已经损坏的健身器材及时进行维修、更换,让老百姓日常锻炼更安全。



征集

人民日报“读者来信”版与人民网“领导留言板”联合开展群众急难愁盼问题征集,欢迎读者提供线索和建议。邮箱:rmrbdzlx@126.com dzlx@peopledaily.cn 移动端:人民日报客户端“曝光台” 人民网“领导留言板”客户端

百姓关注

数据不通,“健康险”只敢保“健康人”

本报记者 周亚军

“买健康险是为了防病,没想到自己先被保险预防了。”山西太原市读者李女士近日告诉记者,她从2020年开始给自己和家人购买商业健康险。她去年体检时发现肺部有个不到4毫米的结节,今年续保时被告知不符合参保条件。家里4岁的小朋友因为肺炎住过院,也被拒保。李女士换了几家公司,均被告知凡体检有异常、有结节就不能投保,就算下了单,将来也会拒赔。李女士无奈地表示:“保险公司欢迎的是完全健康的群体。每年续保都要重做健康告知,不断筛掉非健康体。”

李女士的遭遇并非个案,记者发现,健康险产品普遍存在“保健康不保非标准”“保短期不保长期”等错配现象,结节和体检异常已成为商业健康险拒赔的重要理由。依据国家金融监管总局发布的数据,2024年我国商业健康险保费收入接近1万亿元。对外经济贸易大学保险学院教授王国军指出,随着我国居民健康意识不断提升,商业健康险连续三年保费收入未能突破万亿元大关,正是供求不匹配造成。

商业健康险产品的错配现象背后是数据不通的掣肘。作为供给端,一名不愿具名的保险公司中层管理人员告诉记者,保险公司没有打通医疗机构和医保的数据,无法精算定价和风险评估。为了不出风险,只能围绕健康人群和非老年群体开发产品。“医保支付记录等数据有助于保险公司优化产品设计、有效风控。对患者来说,提供病历等医疗机构数据,可以提升保险公司的理赔效率。更大一点说,如果保险公司知晓更多医疗数据,不仅健康险能覆盖到带病人群,而且可以通过科技赋能实现千人千费。”

王国军说,数据不通是商业保险多年来的行业痛点,严重影响商业保险补充医保、降低患者自负压力的作用发挥。2023年商业健康险总赔付支出仅占居民医疗费用7%左右,约为基本医保2.4万亿元支出的零头。医疗数据属于敏感个人信息,但并非禁区。近年来深圳福田区政务服务和数据管理局联合深圳数据交易所、福田卫生健康局等单位,探索公共数据授权运营和个人数据授权相结合,商业保险的核理赔成本降低

50%以上,门诊理赔从2至3天缩短至平均30分钟,住院理赔从10至20天缩短至1天。

打通数据,有助于改变长期“以医疗为中心”的健康体系,形成预防为主、防治结合、中西医并重的新格局。浙江宁波鄞州区近年来探索医防融合,整合全区医疗资源数据。医疗机构通过数据筛查、检测发现早期患者后,纳入规范化管理,构建起“病前主动防,病中规范治,病后科学管,跟踪服务不间断”的一体化科学管理平台。当地“鄞小医”人工智能辅助系统工作人员告诉记者,在日常管理之外,他们还向高血压、糖尿病等慢性病患者推出营养、运动、中医调理等个性化健康处方,正在探索除财政投入外,引入第三方有偿健康管理服务模式——这恰是商业健康险的应有之义。

早在2019年原银保监会就出台健康险管理新规,要求保费的20%要用于客户健康管理,“但政策执行不理想,真正拿出5%的公司都很少。”王国军认为,即便拿出20%也是不够的,目标值应该是80%至90%,但这需要大健康产业体系形成闭环。“‘保险+健康管