

提升政府服务能力

“今年《政府工作报告》的新提法将‘互联网+’战略首次延伸到政务服务领域，它为改变政府的公共服务模式、提升政府的服务能力开辟了一个新的路径。”

专家指出，与传统的电子政务相比，“互联网+政务服务”不是简单的“新瓶装旧酒”，而是技术、思维、资源等多个层面的整合创新。

今年4月，国家发改委、财政部等部门联合出台《推进“互联网+政务服务”开展信息惠民试点的实施方案》

中国信息通信研究院产业与规划研究所所长、信息惠民国家试点城市建设指导专家组成员胡坚波表示，相对于经济

领域信息化的发展，在面向政务、民生领域的信息化应用仍比较滞后，因此，《实施方案》重点面向公民服务领域，着力实现三个转变：变“群众跑腿”为“信息跑路”，变“群众来回跑”为“部门协同办”，变“被动服务”为“主动服务”。

9月14日召开的国务院常务会议再次发力，部署推进“互联网+政务服务”。李克强总理在会上提出要求：凡能实现网上办理的事项，不得要求群众必须到现场办理

9月底，国务院印发《关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》。《意见》提出，到2017年底前，各省（区、市）人民政府、国务院有关部门建成一体化网上政务服务平台

浙江推进“四张清单一张网”，激发市场新动能。新华社记者 黄宗治摄

▲浙江推进“四张清单一张网”，激发市场新动能。新华社记者 黄宗治摄



▲陕西颁发全国首张微信版电子营业执照。本报记者 姜峰摄

网上政务利企便民

自政府大力倡导“互联网+政务服务”以来，它在实践中推进效果如何？日前，笔者来到北京市政务服务中心一探究竟。

上午10时左右，政务服务中心一楼大厅只有寥寥十几人在办理业务，秩序井然。笔者看到，电子导览牌前，工作人员为市民答疑解惑

“我们已经把所有的材料在网上提交，完成了预审批，只需要来这里进行一次必不可少的申报。对于材料审核中出现的问题以及项目申报的反馈，直接通过服务电话或者线上咨询就可以。现在政务服务‘上了网’，纸质化流程减少了，的确方便很多。

据悉，北京市政务服务中心自去年11月正式运行以来，已有市环保局、市交通委、市住房城乡建设委等40多个部门入驻。通过实行“一窗式受理”、“一站式审批”、“限时审批制”和“四级协调督办制”等工作制度，大大提高了办事效率。

“‘一窗式受理’和‘一站式审批’帮我们节省了不少时间精力。”就职于一家国际贸易公司的范女士告诉笔者，“以办理食品类营业执照为例，原来需要先去食品局办理食品流通许可证，再去工



浙江宁波1603项公共服务网上“一键办理”。章勇涛摄（人民图片）

加快推进‘互联网+政务服务’

变‘群众跑腿’为‘信息跑路’

邹雅婷 雷龚鸣 李铭晨

“以前每次来办税都要排很久的队，有时候跑一趟还办不成。现在有了全流程‘电子税务局’，在网上就能完成常规的办税，而且24小时随时可以办理，不用再担心工作人员下班，实在是方便太多了！”

今年全国两会期间，《政府工作报告》首次提出“互联网+政务服务”，引起社会广泛关注。半年多来，它在全国推行的情况怎么样？民众感受到哪些变化？未来要建成覆盖全国、一网办理的“互联网+政务服务”体系，还需克服什么困难、做出哪些努力？围绕这一系列问题，本报进行了调查和采访。

目前，全国4000多个省、市、县级的政务服务大厅已同步启动“简政放权，我来@国务院”活动，将办事中的不便、建议告诉国务院。蒲 涵摄（人民图片）



商局办理营业执照，材料的审批周期一般是7天。现在两家政务窗口都集成到这儿了，只需楼上楼下跑跑，很快就办完了。”

前来办理业务的市民们表示，办证需要哪些材料都提前在网上查好了，即使有材料没准备，也可以到政务服务大厅的上网区下载并直接打印，十分方便。不过，大家更期待的是“无纸化”政务服务早日实现。“最好能够全部在网上办了，一步路也不用跑。”建筑师肖女士说。

政企合作优势互补

今年6月，广东中山大学联合蚂蚁金服旗下支付宝发布《“互联网+政务”报告（2016）：移动政务的现状与未来》。报告显示，国内70个样本城市中有69个城市不同程度地通过政务APP提供“互联网+政务服务”，而依托支付宝平台提供政务服务的城市已经达到347个，基本覆盖了所有地级市及以上城市。

在推进“互联网+政务服务”的过程中，政府和企业合作的案例数不胜数。今年5月，深圳市人力资源和社会保障局与支付宝合作开通医保移动支付项目。深圳市参保人员通过支付宝绑定金融社保卡后，即可通过手机完成医保的门诊挂号和缴费，避免长时间排队，大幅提升就诊效率和体验。

6月，武汉市公安局与支付宝合作开发的“电子身份证”上线，使用“电子身份证”在“武汉公安网上警局”预约办理身份证、出入境证件等各类事项时，可以快捷安全地验证身份，既提高了公安局的工作效率，又有助于解决群众办证“跑路难、排队难、证明难”的问题。

腾讯也利用微信、QQ、新闻客户端

端和腾讯云等平台，为“互联网+政务服务”提供支撑。今年1月，腾讯城市开放服务平台正式上线，为政府机构和企事业单位提供包括服务接入、安全运维、数据服务和行业方案在内的全方位服务。

中山大学中国公共管理研究中心、国家治理研究院郑跃平博士认为，“互联网+政务”在横向上强调服务平台和渠道的连接和融合，从而将政务服务更加主动便捷地提供给公众；在纵向上强调利用最新的技术手段进行服务的改进升级，提升政务服务的质量和效率。

浙江省政府副秘书长陈广胜表示，“互联网+政务服务”很需要互联网企业的技术支持，政府与企业之间能够实现优势互补。正是得益于全省的互联网发展基础以及政府与企业的密切合作，浙江省成为全国第一个实现政务服务覆盖的省份，并实现省市县三级大统一，512项服务能力、218项缴费能力实现“一点接入、服务全省”，并全部承载于云计算平台上。

广州市政务服务中心琶洲分中心使用24小时自助终端机和智能机器人提供贴心服务。本报记者 罗艾桦摄



▲在河北省文安县政务服务中心，可通过手机扫描二维码进入网上服务中心系统。新华社记者 李晓果摄

打破壁垒共享信息

“‘互联网+政务服务’在全国的推进有快有慢，除了不同地方在财政投入和技术基础方面的差距外，造成这种现状的一个重要原因是各部门掌握的数据不平衡，数据共享不够积极，而这背后则涉及部门利益分割的问题。”

“要实现这一点，可以在数据汇聚和联通上着力。”上海市党校教授罗峰表示，“一方面，以不同的政府职能为基础，将可以公开的数据、信息统一到云平台上，避免数据割据和信息基础设施的重复建设；另一方面，搭建跨区域乃至全国的信息共享、交换平台，让数据与信息能跨区域、跨层级流动，从而为提供全生命周期的远程公共服务奠定基础。”

9月5日，国务院印发《政务信息资源共享管理暂行办法》。《办法》强调，政务信息资源应遵循“以共享为原则、不共享为例外，需求导向、无偿使用，统一标准、统筹建设，建立机制、保障安全”的原则。按照资源共享属性，政务信息资源分为无条件共享、有条件共享、不予共享等三种类型。同时严格规定“凡列入不予共享类的，必须有法律、行政法规和党中央、国务院政策依据”。

政务信息资源共享之后，安全问题能否保障？部分受访民众向本报表

达了这方面的关切，“身份证、家庭住址、公司情况等隐私信息都提交上网了，希望政府做好信息安全保障工作，避免信息的外泄和盗用。”

汪玉凯表示，“互联网+政务服务”在提升公共服务便捷度的同时，绝不能忽视对信息安全的保护。由于不同层级的政府所接触到的信息是不同的，信息安全问题要依据政府级别来分层管理，不能“一刀切”。

“互联网+政务服务”不仅是技术层面的革新，更涉及政府工作模式、体制机制的变革。对此，专家指出，应当加强监管和制度约束，用硬性的监管、考核来倒逼政府部门改革。

自2016年起，国务院办公厅对全国政府网站进行常态化抽查通报，每3个月按照一定比例随机抽查1次，重点检查网站可用性、内容更新、互动回应和服务实用等情况。今年8月，国务院第三次大督查宣布启动，在“深化‘放管服’改革”这一项督查内容中，明确规定了要督查“推行‘互联网+政务服务’，实现部门间数据共享，推动部门间业务协同，取消不必要的证明和手续等情况”。

这是一个“互联网+”的时代。今年《政府工作报告》中，“互联网+政务服务”的新提法令人眼前一亮，也令公众展开了想象空间：它是传统电子政务换上了一个更加时髦的说法，还是蕴含着更多新的深意？

其实，只需对相关政策文本研读即可发现，“互联网+政务服务”绝不只是技术层面的电子化、网络化那么简单，而是深化简政放权、放管结合、优化服务改革的关键一环，它关系到服务型政府的建设，关系到国家治理体系和治理能力现代化。打一个形象的比方，“互联网+政务服务”是一场针对政府自身的“转基因工程”，通过植入互联网基因，来重构政府工作和政务服务的方方面面。

互联网思维的最大特点是“用户至上”和“开放共享”，而这也恰恰是“互联网+政务服务”的精髓所在。所谓“用户至上”，就是要以人民为中心、以服务为本位，通过转变思想观念、改进工作流程、运用先进技术，让民众和企业少跑腿、好办事、不添堵，切实提升政务服务的“用户体验”。而“开放共享”正是“互联网+政务服务”与传统电子政务的最大区别。如果说电子政务主要是利用电子信息平台进行政务公开和网上办公，那么“互联网+政务服务”则更进一步

政务服务植入互联网基因

邹雅婷

要求打破政府部门之间的数据壁垒和系统隔阂，实现政务信息资源的开放共享、互联互通，最终建成一体化的政务信息平台并覆盖全国、一网办理的“互联网+政务服务”体系。

由此观之，当前“互联网+政务服务”推进过程中存在的一些问题，大多源于互联网思维贯彻得不彻底、不到位。有的地方政府和部门热衷于电子系统的建设和技术设施的投入，却没有改变工作模式和办事流程，导致网上网下简单叠加、重复建设，既浪费公帑，又没有提升群众办事的体验。有的网上政务平台只是应付上级检查的“花架子”，实则更新缓慢、缺乏运营、功能残缺，反而让上网办事的人误了事。还有的死死守住自己的“一亩三分地”，设置重重壁垒，不愿意推进跨部门、跨区域、跨层级的信息共享，造成大量数据资源躺在一个个分散的小池子里，不能在流通共享中发挥出真正的价值。

说到底，“互联网+政务服务”能否真正降低制度性交易成本，产生利企便民的效果，取决于政府部门能否真正转变思维方式和模式，以推进自身的改革来实现公共利益的最大化。

变“群众跑腿”为“信息跑路”、变“企业四处找”为“部门协同办”，李克强总理在国务院常务会议上提出的要求，点明了推进“互联网+政务服务”的方向和目的所在。希望依托于信息技术和制度创新，政府能够提高服务公众需求的能力，由此释放出巨大的改革红利，推动经济社会健康发展，早日实现伟大复兴的“中国梦”。