

这五年，“一网通办”从理想正在成为现实

■新华社记者 郝菁

从“只进一扇门”到“一次不用跑”，从“不见面审批”到“免申即享”，从“立等可取”到“秒批秒办”，从“一窗通办”到“一网通办”……

2018年，国务院印发《关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》，五年来，这份文件指引着全国一体化政务服务平台持续提升服务水平，“网上办”“掌上办”“一次办”让企业和群众办事倍感暖心，在线政务服务开始迈向以跨区域、跨部门、跨层级一体化政务服务为特征的整体服务阶段。

线上线下载织全国“一张网”

打开国家政务服务平台，就能看到各地各部门在“互联网+政务服务”方面探索的成果，电子社保卡、医保电子凭证、跨省异地就医备案、住房公积金异地转移接续……这些高频服务事项基本实现了“全程网办”“跨省通办”。

2018年4月，国家政务服务平台（一期）工程正式启动。作为全国一体化政务服务平台的总枢纽，国家政务服务平台充分发挥公共入口、公共通道、公共支撑作用，联通了31个省（区、市）及新疆生产建设兵团、46个国务院部门的政务服务平台，推动各类政务服务事项在这里“应接尽接”，形成了全国政务服务“一张网”。

不论是各地政务服务大厅的窗口、街道办事处的办事一体机，还是乡村便民服务站的一台电脑、代办员手中的手机，这些设备连接的正是这“一张网”，是四通八达的全一体化政务服务体系。从城市到乡村，政务服务“最后一公里”，正

随着城乡共享“一张网”变为“零距离”。

细看这“一张网”，“随申办”“浙里办”“粤省事”“渝快办”“苏服办”……各有特色的地方政务服务平台移动端依托全国一体化政务服务平台不断创新，不断优化办事体验，不断提升网办率与网办深度。大家共同编织这“一张网”，推动中国特色一体化政务服务发展格局基本形成。

近日发布的《2022联合国电子政务调查报告（中文版）》显示，我国电子政务排名在193个联合国会员国中从2012年的78位上升到2022年的43位，是自报告发布以来的最高水平，也是全球增幅最高的国家之一，评估指标中“在线服务”指数排名居全球领先水平。

在国家电子政务专家委员会主任王钦敏看来，以国家政务服务平台为总枢纽的全一体化政务服务平台初步建成并发挥作用，有力推动了泛在可及、智慧便捷、公平普惠的数字化服务体系的建设，有效补齐政务服务区域发展不均、基层服务能力不足等短板，实现政务服务从“线下8小时”到“线上全天候”的跨越。一大批高频政务服务事项实现“跨省通办”，在方便企业和群众异地办事、优化营商环境方面发挥了重要作用，服务事项网上办已成为政务服务的重要方式，有效解决了企业和群众办事难、办事慢、办事繁的问题。

“一网通办”让便民利企落到实处

2022年11月23日，北京市石景山区消防救援支队在区政务服务中心向北京盛云祈餐饮有限公司发出了全市首张电子版“公众聚集场所投入使

用、营业前消防安全检查意见书”。之前企业提交材料和领取证照需要来回跑两趟，现在通过网上申报，最快3天即可收到电子证照。

在内蒙古自治区鄂尔多斯市，群众去政务服务大厅办事来回路程可能要上百公里，现在有了“一件事容缺+免跑腿信封”服务，鄂托克旗的商户敖日格乐在材料没带全的情况下，在大厅只花了20分钟就拿到了营业执照，食品经营许可证也能邮寄到家，不用再跑路了。

面向不同办事需求和办事群体，全国一体化政务服务平台通过技术升级实现智能推荐，推动弥合“数字鸿沟”，让电子证照可随时亮证，方便企业和群众办事。

网民在国家政务服务平台留言说，现在很多事不带证就能办了，在线服务越来越好用了，手指点一点就办好了。

是什么让服务好、事情好办了？“统一身份认证、统一证照服务、统一事项服务、统一政务服务投诉建议、统一好评差评、统一用户服务、统一搜索服务”，正是这“七个统一”撑起了“好用”，也是政务服务实现“全程网办”的重要基础，对政务服务事项一库汇聚、标准统一、流程再造、电子证照应用、用户注册认证等提供了有力支撑，企业和群众办事实现材料免提交，不用反复注册，提升了办事效率。

截至目前，全国一体化政务服务平台实名用户超过10亿人，其中国家政务服务平台注册用户超过7.8亿人。

中央党校（国家行政学院）电子政务研究中心主任、国家电子政务专家委员会副主任王益民认为，全国一体化政务服务平台作为政府数字化转型的

基础性引领工程，在提升人民群众获得感、推进国家治理体系和治理能力现代化进程中发挥了重要作用，随着全国一体化政务服务平台从能用向着好用不断转变，企业和群众办事逐步实现“进一张网、办一揽子事”，便利化水平大大提升，为建设人民满意的服务型政府提供了有力支撑。

大数据“活水”浇灌政务服务“井田”

历经多年发展，数字政府建设的追梦人们逐步将“互联网+政务服务”这片沃土耕耘到“井然有序”，如何让这片土地持续生机盎然、硕果累累？依托全国一体化政务服务平台，推动政务数据有序共享是关键。

这几年，上海的综合数据库建起来了，安徽的政务服务大厅上线了数据“核验助手”，重庆的公共数据资源管理平台联通了全市，广东省正在实现数据目录一体化……

各地各部门在政务数据共享和平台建设方面的探索和创新，对改进政务服务、优化营商环境等方面发挥了重要作用，有力支撑了企业群众在线办事“少填少报”和电子证照免提交。

依托全国一体化政务服务平台共享支撑能力，各地各部门政务数据共享水平显著提升。国家政务服务平台实现了对各地各部门政务服务数据共享需求的统一受理和服务。

在疫情防控方面，全国一体化政务服务平台成为疫情防控数据共享的枢纽和主要通道，经受住了“数字抗疫”的压力测试，为疫情精准防控、推进复工复产、服务中小微企业提供了有力保障。

随着《关于加快推进电子

证照扩大应用领域和全国互通互认的意见》《全国一体化政务服务平台移动端建设指南》《全国一体化政务大数据体系建设指南》等一系列文件印发，顶层设计更为完善，“任务书”“施工图”更为清晰，“互联网+政务服务”体系加快形成职责明确、纵向联动、横向协同、共同推进的数字政府建设和管理格局。

王益民认为，深化“互联网+政务服务”，是一项关系政府职能重塑、释放改革红利、切实便民利企的重要改革，一体化政务服务能力的显著提升已经成为我国现阶段数字政府建设的典型特征。

“政务服务掌上办、网上办、一次办”，这是全国一体化政务服务平台的目标，也是对全民办事的一句承诺。

未来，各地各部门将持续强化泛在可及的一体化建设思路，持续推动智慧便捷的服务模式创新，持续提升公平普惠的服务水平，以民生“小切口”撬动政务服务“大变革”，促进政务服务从“能办”向“好办”“愿办”转型升级，推动数字政府建设开创新局面。

城讯

新一批国家服务业扩大开放综合试点示范最佳实践案例公布推广

据新华社电（记者谢希瑶）商务部近日印发《国家服务业扩大开放综合试点示范最佳实践案例》，系统反映试点示范省市在相关工作领域的好经验好做法，向全国推广知识产权服务、公共服务数字化等8个综合类案例，为各地统筹推进服务业的开放创新、加快发展现代服务业提供借鉴。

据了解，此次印发的8个最佳实践案例按照“一业一例”的思路，以产业链构成和行业发展趋势为主线，对试点示范省市的60余项创新成果进行了全面梳理和集成提炼，有助于为相关行业的开放发展提供系统性、综合性解决方案。

产业综合类案例包括“突破堵点贯通知识产权服务业产业链体系”“聚焦关键环节探索创新 促进医疗产业高质量发展”“推动融资租赁创新发展提升服务实体经济能力”“多点推动现代物流业创新发展”；特色探索类案例包括“探索数字化手段在公共管理服务中的多场景应用”“完善配套服务支持高新技术产业高质量发展”“优化服务体系提升跨境贸易便利化水平”“强化人才保障优化营商环境”。

雄安再迎一批企业“落户” 承接疏解起势良好

2022年12月28日，作为雄安新区承接北京非首都功能疏解的首个综合产业载体，雄安商务服务中心迎来首批企业入驻。图为雄安商务服务中心首批企业入驻开业暨雄安索菲特酒店揭幕仪式活动现场。

中新社记者 韩冰摄

