

贵阳观山湖区推动政务服务改革,避免过度依赖数据、出现数字梗阻

数据赋能不是数据万能

本报记者 苏 滨

因干部状态新观察·为基层减负赋能

企业名称字号重复,且同名同行业,审批不能通过;产权和租赁合同地址不一致,需核实确认……走进贵州省贵阳市观山湖区政务服务大厅,区市场监督管理局政务服务科工作人员代婷紧盯电脑屏幕,通过系统后台,逐一审核营业执照申请材料。

“系统接入了全省数据库,只需重点查询企业名称、经营范围、股东和地址信息,审核一件最多只要10分钟,每天能审核七八十件。”代婷说。

“这是打通部门之间数据壁垒、不断优化服务流程的结果。”观山湖区市场监督管理局政务服务科副科长顾秀敏告诉记者,以前各部门之间都是单兵作战,市民开办企业要分别跑多个部门,后来依托数字政务,转为网上办理。

“原本以为,变群众跑路为数据跑腿,效率会大幅提升,可和我们预想的不同,有段时间,工作量不降反升,距离理想状态下的数字政务差了一截。”顾秀敏回忆。

以材料审批为例。近年来,观山湖区经营主体总量持续攀升,目前超过15万户,位居全市前列。原本想着推行数字政务,材料审批时间会大幅缩短,既便民利企又能缩减工作人员办事时间。可系统推行之初,线上材料审核成为一大难题。

线上办理营业执照,企业要提交申请书、保证书、公司章程、股东会决议等材料,但在个别企业类型里缺少固定模板,“企业提交的材料五花八门,审核起来找不到重点,耗时耗力,还怕出错。”代婷直言,要防止出差错,又要提高工作效率,在这个环节,数字化并没有起到明显作用。“数字政务的初衷是方便群众办事,可数据赋能不是数据万能,政务服务效率的提高不能全部依靠数据,也需要相应的技术和制度支持。”观山湖区市场监督管理局副局长黄科婷说,“数据是工具,不能单纯为了使用而使用,要让数据成为我们工作的帮手,避免基层干部被数据左右。”

依托大数据的发展优势,观山湖区率先推动政务服务改革,对部门内部流程和跨部门、跨层级、跨区域协同办事流程重构优化,实现数据赋能与为基层减负共赢。

以线上材料审批为例,经过几个月摸索,区市场监督管理局主动联系系统运维方,逐一补齐材料模板,让审批环节的工作人员能一眼识别出关键信息。目前,营业执照审批周期已由5个工作日缩短为4小时。

打开线上审批系统,屏幕上清晰显示着

申请人上传的身份证正反面、申请书、保证书等材料,系统自动完成前置核验。审核员只需结合数据库再次核对企业名称,仔细确认经营范围、股东身份等信息,即可完成审批流程。

数字政务的健康发展,有赖于数据的有效采集。基层干部既是数据赋能的受益者,也是数据的填报者。

“以前相同的数据要重复录入多个APP,不仅如此,相关职能部门还要花大力气对系统进行维护。”说起整治指尖上的形式主义,观山湖区云潭街道宇虹社区党支部书记龚玲印象深刻,“我们并没享受到数字政务的便利,反倒增加了负担。”

2025年起,依托省级统一政务平台,观山湖区自上而下逐级推动,将原本分散于综治、民政、社保等部门的多个APP功能及数据入口归集至单一平台,实现一次录入、多方共享。“根据上级减负清单,我们实施‘一表多用’‘多表合一’,对各类报表、台账、证明事项进行地毯式梳理精简。”龚玲介绍,宇虹社区累计取消内容重复、缺乏实效的报表14项,合并内容相近、用途相似报表5项,实现报表总量压减25%以上,基层干部日均用于各类线上事务时间由3小时以上缩减至40分钟。

既要为基层干部减负赋能,又要方便群众办事,二者不可偏废。“在企业迁移登记‘一件事’办理上,有个环节是要企业法人、所有股东签字,再提交材料审核,一旦材料有问题,需要完善之后再次签字。”黄科婷说,不少企业反映,签字环节涉及的人多,反复折腾很麻烦,咨询能否先提交材料,初审通过后再签字。“我们对企业建议研判后反馈到上级部门,最终按照初审、签字、审核的流程进行优化,方便了企业办事,提高了审批效率。”

数据赋能并非“一建就灵”。推行数字政务,并不意味着所有工作都交给数据办理。针对老年人等特殊群体的实际诉求,或个别事项无法线上办理的,怎样避免出现数字梗阻?

“除了‘一网通办’,我们还要做好‘一窗通办’,通过‘线上+线下’组合的方式构建服务闭环。”黄科婷表示,“像群众身份证地址和系统数据不一致,或数据更新不及时,线上无法办理营业执照变更等情况,可以第一时间转到窗口办理。”

近年来,观山湖区税务局第一税务分局推行电子税务,结合群众办税需求,推出一系列税务套餐。以开办企业为例,领取营业执



仇立权绘

照后,登录电子税务官网,选择新办纳税人开业版块,系统便会依次弹出发票业务、存款账户账号报告等子版块,只需根据要求和提醒办理即可。

“以往这些子版块都要分开办理,现在直接打包成套餐,让市民清楚办理事项,避免漏办甚至逾期办理,操作起来更方便。”观山湖

区税务局第一税务分局副局长胡腾说,尽管只是细微调整,但效果立竿见影。

在观山湖区政务服务大厅,也设有税务办理窗口,可以办理代开发票、一般注销、逾期处罚等业务。“我们既要用好数据,又不能过度依赖数据,软硬件服务一起抓,才能把业务理顺、负担减轻。”胡腾说。

因编辑手记

莫让数据赋能变成数字负担

赵晓曦

随着基层治理数字化转型加速推进,各类政务APP、信息填报系统应运而生,其初衷是让“数据多跑路,群众少跑腿”,实际应用中却出现了一些问题。一些地方把数字化简单理解为“上网”,把原本只需在线下就能完成的工作机械地搬到网上,徒增工作量;一些地方过度要求数据留痕,把数据变成考核凭证,让基层干部疲于应对;一些地方政务系统繁多,数据却无法共享,基层干部不得不在各个系统里重复填报。

数据是工具而非目的,要真正让数据为基层工作赋能。一方面,要精简冗余的政务

系统,打破部门壁垒,实现“一次采集、多方共享”,让数据流动起来;另一方面,数据重复采集更应重优化,在日常使用过程中,要善于发现问题,对数据进行动态维护,使其更精准、高效地提升工作质效。

基层工作不仅需要“键对键”的高效便利,也离不开“面对面”的交流互动。防止数据赋能变成数字负担,从根本上来说,要营造求真务实的干事创业氛围,克服数字形式主义倾向。具体而言,要进一步优化完善考评机制,把问题有没有解决而非数据好不好看作为考核标准。



暑假期间,山东各地推出多种多样的公益爱心托管班,助力解决双职工家庭、外来务工人员家庭假期子女看护难题,让孩子们度过安全、充实、多彩的假期。图为7月13日,山东省聊城市茌平区“红星逐梦励志少年团”公益夏令营,孩子们在进行队列训练。

马红坤摄(新华社发)

5年来,上海各级征集部门收到群众建议事项超41万件

民声“金点子”结出惠民“金果子”

本报记者 巨云鹏

化为政策措施,结出惠民“金果子”。

人民建议面广量大,不少涉及公共服务堵点难点。“在办理群众建议的过程中,我们始终把转化落实作为关键,建立健全‘梳理研判、转办摘报、调研论证、协调督办、沟通反馈、落实转化、表扬激励’的办理‘七步法’,形成有表达、有回应、有落实的闭环。”上海市信访办人民建议征集处处长钱辰一说。

加强与建议人的沟通交流,一同调研论证,推动举一反三,上海人民建议征集部门提

出“办好一条建议、改进一项工作、完善一批政策、解决一类问题”的工作方法。2016年,上海在全国首创老年综合津贴制度,累计惠及500多万人,但一些老年人申领津贴多有不便。对此,一位市民建议简化办理流程,增加申领渠道,实现线上办理。

“经与建议人沟通、到实地调研,我们发现‘不申领、不享受’的规定确实让部分老人吃亏,申领流程也平添老人路途奔波,应研究改进。”钱辰一介绍,建议摘报交办后,民政部

门面向老年市民开展了1.5万余份的电话和问卷调查,经充分调研评估,推出“免申即享”政策,并优化了追溯补领流程。

5年间,上海市人民建议征集办联合职能部门,围绕“十五五”规划、民生政策、重大项目等开展专项征集900余次,收到建议12万余条,广泛吸纳群众建议、回应民意关切。坚持每年遴选100件“上海市优秀人民建议”,建设全国首座人民建议征集展示厅,讲好市民群众热情参与、职能部门积极纳言的征集故事。

上海市信访办副主任褚克萍说,全市各级人民建议征集部门将进一步拓宽征集渠道、优化参与机制、提升转化质效、搭建更多议事平台,把每一条来自群众的建议当作城市发展的宝贵资源,助力构建人人参与、人人负责、人人奉献、人人共享的城市治理共同体。

中消协发布部分城市住宅小区物业服务调查报告

物业信息公示力度不足是共性问题

本报记者 齐志明

为了解居民对于住宅小区的物业服务需求及住宅小区物业服务现状,2025年下半年,中国消费者协会组织开展了全国部分城市住宅小区物业服务调查。7月14日,中消协发布《全国部分城市住宅小区物业服务调查报告》,调查结果表明,物业服务质量总体评价良好,信息公示力度仍需加大。

本次调查选取了21个城市的50个住宅小区,采用消费者感知调查和体验式调查相结合方式,共计获得消费者感知调查有效样本1543个,体验式调查有效样本50个。本次调查内容既包含2019年中消协开展的“国内部分住宅小区物业服务调查”中设施设备管理、秩序维护管理、环境卫生管理等问题,也包含小区门禁管理、文明养宠、空置房物业费收取、新能源汽车充电及地库进入等热点问题。

消费者感知调查结果显示,受访居民对物业服务质量的评价总体得分为79.82分。

热点问题调查结果显示,认为小区物业收费标准非常合理和比较合理的受访居民合计占比近六成;超两成受访居民在小区内经常遇到宠物随地便溺、缺乏约束的现象;近五成受访居民表示小区电动自行车管理存在问题;近六成受访居民不了解本小区公共维修基金的使用情况。

体验式调查围绕小区入口及安保服务、公共秩序管理、环境管理、设施设备管理和客户服务管理5个方面展开,总体得分为70.29分。各分项指标中,设施设备管理指标得分最高,为85.80分;小区入口及安保服务、客户服务管理两项指标得分未达及格线。

调查还发现,信息公示力度不足是被调查小区存在的共性问题。超五成被调查小区没有信息公告栏或信息公告缺失、过期;七成以上被调查小区未公示物业费收支情况及公共收益等信息;近六成居民不了解小区公共维修基金的使用情况。

结合本次调查结果,中消协提出3点建议:——强化顶层设计,出台物业管理专门法律。

对民法典的相关内容进行完善和细化,确立物业管理统一规范的行业模式、服务标准、监管体制、纠纷解决机制等内容,并建议有条件的地区出台《物业服务合同示范文本》,以标准化契约推动物业服务行业健康有序发展。——转变物业服务理念,加大信息公示力度。

建议物业服务企业畅通意见建议反馈渠道,主动接受监督。建立或完善物业服务事项公示制度,明确物业服务企业信息及服务事项、收费项目和标准、物业费收支情况、共有资金(公共收益)信息等内容,充分保障居民的知情权与监督权。——推动多元共治协同创新,提升服务质量。

借助公益组织、专业机构、志愿者团队等社会力量参与物业服务,弥补物业在化解纠纷等方面的服务短板。推动出台物业服务团体标准,细化物业服务内容,加强行业自律。

“存100万解锁5.25%利息”? 四大行提示——谨防落入非法集资或诈骗陷阱

本报记者 葛孟超

近期,有不法分子利用第三方互联网平台及社交媒体等渠道,冒用国有商业银行名义,发布“存100万解锁5.25%利息”“固定年化收益5%”等虚假高息收益广告,并以此诱导消费者添加微信等联系方式,进而推介境外保险产品或投资境外平台项目等,谋取高额佣金甚至实施诈骗。

对此,工商银行、农业银行、中国银行、建设银行近日均发布了“防范冒用银行名义发布高息存款虚假宣传”的风险提示。上述四大行表示,当前,各家银行并不存在此类存款产品,相关宣传均为虚假信息。

为保障金融消费者的合法权益与资金安全,4家银行发布了3条提示。

一是提高警惕,甄别虚假宣传。消费者切勿轻信以“国有大行高息定存”或类似高收益宣传为噱头的引流信息。对于明显高于市场正常水平的收益承诺,应保持高度警惕,谨防落入非法集资或诈骗陷阱。

二是认准渠道,核实信息真伪。4家银行提醒,消费者切勿通过非正规渠道购买保险或资产管理产品。如需办理存款、理财等金融业务,请通过商业银行的营业网点、官方网站、手机银行APP、网上银行、官方客服热线等正规渠道咨询办理。

三是加强防范,保护个人隐私。消费者请勿轻易添加陌生人为好友或点击不明链接,切勿向陌生人透露个人身份证号、银行卡号、密码及短信验证码等关键信息,避免资金遭受损失。

两部门发布风险提示——

警惕“保险客户专享”等旅游活动骗局

本报北京7月14日电 (记者屈信明)近期,社会上出现通过虚假宣传“保单客户专享旅游补贴”“保险公司免费旅游”“保险理财客户专享”等,诱导消费者参加不正规旅游团的现象,侵害了消费者合法权益,严重扰乱了旅游市场秩序。金融监管总局、文化和旅游部日前发布风险提示,提醒广大消费者选择正规旅行社组织的旅游团出游,保护人身安全和财产安全。金融监管总局相关司局负责人提醒消费者,对于宣称“保险客户专享”“保单回馈出游”“保险客户专属福利”的旅游活动,请通过保险公司及分支机构官方客服热线、官方APP或官方公告渠道核实活动真实性。无法通过保险公司官方核实,仅通过个人私下推广邀约的“保险专属旅游”,请务必谨慎对待、尽量远离。

要确认旅行社具有合法经营资质,亲自签订书面包价旅游合同,勿信“协议”“承诺书”等不规范文件。签订合同时,应确认合同明确约定争议解决方式(协商、调解、诉讼或仲裁)。如发现旅行社、导游涉嫌违法违规行,可通过属地12345热线电话进行反映。

民政部公布九起非法社会组织典型案例

本报北京7月14日

电 (记者吴储岐)7月14日,民政部公布“中国国际救援中心(集团)江苏省应急救援总队徐州支队”“常州市金坛区关爱退役军人协会”“忻州市周易协会”“新余华氏慈善协会”“哈密市门球协会”“智能输配电设备产业技术创新战略联盟”“中国国际救援中心福建总队鳌峰消防特勤大队”“永州市零陵区龙伯高文化研究中心”“湖南省辞赋学会”等9起非法社会组织典型案例,提醒社会公众提高警惕,防止上当受骗。

民政部提醒有关机构和社会公众,在与社会组织开展合作或参与其活动时,可通过“中国社会组织政务服务平台”、“中国社会组织动态”政务微信核实其身份;发现非法社会组织活动线索的,请及时向属地民政部门举报。

“原来外卖小哥的声音也会被倾听、被认可、被采纳,也能影响城市决策。”前不久,在上海市人大常委会会议厅发言时,外卖骑手卢红说起自己参与人民建议征集工作的经历,颇有感慨。

在奉贤区工作的他,两年前提出了关于社区食堂延时服务的建议,希望外卖骑手忙完也能有口热饭吃。这条建议受到相关部门重视,延时服务在全区得到推广。受到鼓舞的卢红带领骑手们成立了“红”骑手志愿服务队,工作之余积极参与社区治理。

5年前,2021年7月1日,《上海市人民建议征集若干规定》正式施行。这是全国首部专门促进和规范人民建议征集工作的地方性法规。5年来,上海人民建议征集工作持续拓宽征集网络,完善办理机制,推动转化落实。全市各级征集部门累计收到群众建议事项超过41万件,一大批群众“金点子”直接转