

内蒙古推进政务服务“一网通办”的难题及对策研究

李利芳 李国俊

摘要：实现政务服务“一网通办”是国家重要的战略部署安排。政务服务“一网通办”是推动政府治理现代化的重要内容，是构建服务型政府的核心举措。本文在阐述内蒙古推进和实现政务服务“一网通办”取得主要成效的基础上，深入剖析内蒙古现阶段在推进和实现政务服务“一网通办”中存在的主要难题，并结合地区实际，借鉴其他地区有效做法和经验，探索切实实现内蒙古地区政务服务“一网通办”的对策建议。

关键词：内蒙古 政务服务 “一网通办” 数据共享

政务服务“一网通办”是构建服务型政府的核心举措，是推动政府治理现代化的重要内容。“一网通办”是根据我国地方政府实际情况提出的行政改革，是电子政务服务的一种新形式，通过“一网通办”最终构建智慧型政府和服务型政府相融通的整体性政府。

一、现阶段内蒙古政务服务“一网通办”存在的主要难题

内蒙古政务服务“一网通办”现已取得了比较显著的成效。一体化政务服务平台不断优化，到2022年底，内蒙古政务服务网累计接入特色应用1074项，设置特色专题服务2400余个，目前正着力打造“蒙速办·一网办、掌上办、一次办、帮您办”等内蒙古政务服务的响亮品牌。流程再造和优化不断深入，目前自治区本级行政权力

压减71%，办事的材料、环节、时限、跑动次数平均压减57%。新生儿出生等个人高频以及企业开办、准入等高频“一件事”实现“一次办”。通过加强制度建设不断强化“一网通办”改革攻坚合力，到2022年底，编制公布全区统一政务服务事项目录清单50.2万次，涉企经营许可事项全部实行清单管理。进一步实施“好差评”制度，积极推进政务版的“大众点评”。习近平总书记曾指出，推进“一网通办”要实战管用、基层爱用、群众受用，增强民众的“获得感、幸福感、安全感”。如果对标对表，当前内蒙古地区的“一网通办”距离真正的“实战中管用、基层干部爱用、民众感受到受用”还有非常大的差距，还存在一些需要研究和攻克的难题。

（一）一体化在线服务平台界面的便利性亟待提升

内蒙古政务服务一体化在线服务平台的界面虽然在不断更

新完善，但与企业民众的期待还有很大差距。平台的界面不够友好，使用不够便利，可全程网办的事项数量尚不足，一些功能尚未完善，网办过程中存在较多断点和留白，严重影响民众和企业办事的体验感，导致对使用者的黏度不强。另外，目前个性化定制的政务服务和推送在内蒙古处于起步阶段，需要进一步深化。

（二）基础数据的规范性和数据共享率有待提高

目前有些基础数据还存在差错甚至处于缺失状态，政务信息数据可用性不强等问题普遍存在，部分部门至今仍未编制完善的政务信息资源目录，有的部门虽编制了目录，但未积极进行信息资源挂接，这导致补录数据、统一代码、规范标准等基础性工作还很繁重。已归集的数据存在更新滞后、覆盖不全、数据不准确等问题。数据的共享水平有待提升，少数部门将数据视为“私有财产”，不愿主动共享公共数

基金项目：内蒙古党校2022年度课题“内蒙古推进政务服务‘一网通办’的难题及对策研究”成果。

据。内蒙古梳理确定的自治区本级 41 个垂建业务审批系统理论上实现了互联互通，但实际中数据的实时抽取和共享亟需加强。有些部门间数据交换、数据共享仍有部分采用专线直联方式。有些政府部门在政务服务中仍使用多个系统，特别是早期开发的系统，已经不适应网上办事的需要。

目前内蒙古正在推进统一电子证照的使用，但是由于电子证照数据库建设不完善，入库的种类和数量有限，且部分电子证照在内容上存在错误，造成调取失败或无用，拖延办事时间，降低办事企业与民众对电子证照使用的信任度。

（三）政务服务流程优化与实现“革命性”再造尚存巨大差距

尽管目前各部门都在不断梳

理和优化办事服务流程，但是跨部门流程的衔接和整合力度还不够，事项、数据及流程未形成全区一体化标准体系。政务服务“一网通办”改革强调通过企业和群众视角完整的“一件事”来梳理推进政务服务流程的再造，但在实际推进中，政府本位的思想没有彻底消除，依然存在不少痛点和堵点，线上的政务服务和整体性不够。一些部门存在畏难情绪，对推进流程再造和优化的积极性、主动性不够高，更多是对内部业务流程做重新排列组合或简单改良，还停留在服务流程形式上的物理整合，勇于探索、敢闯敢试的劲头不够足，不愿、不敢就跨区域、跨层级、跨部门的业务流程进行“革命性”“彻底性”再造，未实现服

务流程深度的化学融合。

（四）“一网通办”服务民众与企业的广度和深度有待拓展

目前，“全程网办”的事项亟待提高，民众和企业办事仍需跑动多次。一些高频事项标准化推进的程度不高，存在同一事项在不同盟市、甚至同一盟市的不同区域未实现同一标准办理，对于特殊性的要件远未实现颗粒化抓取。民众办事在市级以上办理时相对更便利，体验的满意度更高，但在基层办事时存在工作人员本身对办事的标准掌握不到位、对办事指南理解不透彻，无法明确且及时回应民众困惑，影响了民众办事的体验度。

（五）制度规范和系统规划统筹有待强化

由于制度存在缺位，相关法



规滞后，对于信息资源的所有权、管理权和使用权以及信息共享的责任主体等，没有制度、法规层面的明确规范和保障，因此在推进网络互通和数据共享上，往往需要多个部门长时间沟通、协商、磨合，大大影响了政务效能和“一网通办”的推进。同时，电子政务外网、电子政务云、公共数据安全等方面的管理办法和标准规范不够健全，部门间统筹协调处置力度不够。随着内蒙古大数据中心公共服务数据传输频率的增快、数据交换接口的增多，数据安全风险也呈现指数级增长的态势，网络与数据安全方面还存在一定漏洞，技术防护手段不够完善，个人信息、隐私数据安全防护和监测能力有待提升。

二、推进和实现内蒙古政务服务“一网通办”对策建议

（一）打造“一网通办”平台升级版，提升“一网通办”服务能级

以互联网思维、用户思维为导向，充分运用互联网信息技术，不断对“一网通办”的总门户即内蒙古政务服务网络平台进行迭代更新，加快建设内蒙古政务服务网3.0版。充分运用大数据对用户的使用情况和使用习惯进行分析，不断改进页面的布局和设置，将用户使用频率较高的功能模块调整到更容易看到、更

易于操作的位置。设置用户留言栏或者公众邮箱等，广泛收集民众和企业反馈的意见和建议，让广大企业和民众为平台的改进贡献智慧。此外，应做强线上线下的无缝衔接。现阶段内蒙古有相当多的民众还是习惯于线下跑腿办事，所以在一段时期内必须做好、维护好政务服务大厅的线下业务，和线上保持一体化运行，并引导民众学习运用在线上办理业务，努力实现让民众由“最多跑一次”逐渐过度到“零跑腿”网上办。

在升级和优化“一网通办”总门户的同时，相应地对“蒙速办”的功能进行更新优化，让更多的企业和民众下载使用手机App、微信小程序，推动“蒙速办”更广范围的应用，让越来越多的人习惯使用“蒙速办”移动端办事；推动更多高频服务事项接入“蒙速办”，探索与实践民众生活主要事项和企业重点领域法人事项在移动端办理的创新模式。探索引进AI智能化技术，让政务服务平台更懂办事的企业和民众，做到及时精准化分析，将智能化融入企业和民众办事服务中。

（二）强化网络互通，深化数据治理，提升数据共享率

一是为数据共享铺好“管道”、修好“道路”、搭好“桥梁”。继续推进一体化政务服务网络平台集约化建设，充分发挥信息化先进科学技术的作用，除

法律法规另有规定或涉及国家秘密等外，垂建网络、部门网络与一体化政务服务网络平台实现“应联尽联”“应接尽接”；实现政务服务外网在苏木乡镇全覆盖，推进网上政务服务向基层延伸；促进同一部门多个信息系统实现“应迁尽迁”“应并尽并”，避免信息重复录入，材料重复提交。加强内蒙古电子政务云建设，满足内蒙古业务系统新增信息资源的需求，实现政务云的统一管理，为内蒙古各类信息库的建设和完善提供基础性支撑。二是强化数据规范和深化数据共享。各级政府部门要确保政务信息数据的准确性、完整性、规范性、可用性，并完善编制政务信息资源目录，积极进行政务信息资源挂接；建立和健全全区统一的分领域的主题数据库和专题数据库，并深化各类基础数据库应用，不断健全内蒙古的“数据大脑”，强化数据支撑，确保政务服务各类数据信息的实时共享、便利调取。加强电子证照治理，在扩大电子证照使用的种类和范围的同时，建立电子证照差错审查及纠错机制，提高电子证照的质量，充分保证电子证照共享的有效性、高效性。三是加强部门协调促进数据共享提质增效。数据共享的实现需要政府部门高度协同性的支撑，而数据共享率的提升必将推进政府部门协同性的加强，二者在相互作用中不断推进政府整体性和数字化、现代化

建设。

(三)以标准化推进流程革命性再造,提升办事体验度

创建由事项标准、数据标准、流程标准等组成的一体化标准体系。在事项标准化方面,贯彻“以人民为中心”的思想,在全生命周期中,从民众和企业视角系统梳理要办理的完整的“一件事”,在事项名称、办理条件、提交要件、收费标准等方面全面实现统一化,确保“一件事”一次办。在数据标准化方面,在推进数据共享的同时,需要统一数据计量单位、数据指标口径、数据代码、数据格式等,确保共享和调取的数据高效、便捷利用。在流程标准化方面,坚持整体政府理念,彻底打破传统意义上条块分割、多头管理的体制,围绕梳理出的民众和企业视角完整的“一件事”只跑一次办理,推进全流程标准化建设,对事项申请、受理、审核、办理、办结等流程运行环节推行无缝式标准化管理,对流程的方方面面进行整体性、实质性再造和优化。办事流程中,能减的材料、环节、手续等做到“应减尽减”;严格限制审批时限,对于不符合审批要求或存在问题的事项做出明确说明并按时给出审批结果。

(四)以线下为基础支撑,拓展“一网通办”服务的广度和深度

要推进和实现政务服务“一

网通办”,必须以线下为基础支撑,打造线下线上一体化服务,不断提升全程网办率。就线下而言,所有梳理出的以企业和群众视角完整办理的“一件事”,实现全部进厅、进驻政务服务中心,实现“无差别受理”。在扩充事项数量和优化服务模式的同时,逐步探索开发能够满足民众和企业的一些个性化需求服务。就线上而言,凡是能够网上办理的事项都“上网”,扩大在线服务覆盖面。不断丰富“蒙速办”业务内涵,拓展“蒙速办”在教育、医疗、文旅、体育、交通等领域的延伸应用,持续做大做强一网受理、协同办理、综合管理为一体的“蒙速办·一网办”服务。在增加网上可办事项数量和丰富服务项目的同时,大力推进可网办的深度,加紧提升群众和企业可“网上全程办理”事项的覆盖率,打通网上服务全链条,实现政务服务网上“可办”、网上“能办”向网上“易办”、网上“好办”升级。建立线上线下统一的办事指南与业务操作手册,实现线上线下无缝式一体化运行,避免“两张皮”。

(五)加强制度建设和完善规划统筹,增强“一网通办”的保障性和确定性

首先,在与基层探索的互动中,不断加强和完善内蒙古实现“一网通办”的系统规划,强化区域间、层级间、部门间的统筹协调,保障内蒙古“一网通

办”有规划循序推进。其次,对于已经取得的经过实践检验正确有效的经验做法,应通过制度规范的形式加以肯定,让改革成果实现制度化的巩固。再次,除认真贯彻执行国家相关法律法规和制度规范外,应积极推动公共数据安全的地方性立法、立章、建制工作,为数据共享以及“一网通办”的安全运行保驾护航。最后,持续提升领导及办事人员的业务能力和激发其内在动力。建立健全业务能力提升的制度保障,如开展常态化、周期化的培训和经验交流等。以全流程推行“好差评”制度为抓手,结合其他考评,健全并落实考核激励机制,发挥绩效考评的指挥棒作用,激发推进和实现“一网通办”改革的内生动力。■

参考文献:

[1] 北京大学课题组. 平台驱动的数字政府: 能力、转型与现代化[J]. 电子政务, 2020,(7).

[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).

[3] 吴磊. 政府治理数字化转型的探索与创新——以广东数字政府建设为例[J]. 学术研究, 2020,(11).

[4] 陶振. 政务服务“一网通办”何以可能?[J]. 兰州学刊, 2019,(11).

(作者单位: 1. 内蒙古党校公共管理教研部; 2. 内蒙古综合交通科学研究院)

责任编辑: 张莉莉