

关于推进政务服务便利化的思考

南磊

近年来，江苏持续深化“放管服”改革，以优化提升营商环境为目标，推出各项政务服务便利化举措，取得了明显成效。今年5月15日，江苏省人大常委会办公厅召开新闻发布会，《江苏省促进政务服务便利化条例》经江苏省第十三届人大常委会第十六次会议审议通过，自2020年7月1日起施行。在取得成绩同时也要看到，“放管服”改革已进入深水区、攻坚期，各项改革任务愈发艰巨，应紧紧扭住政务服务便利化这根主线，进一步深化“放管服”改革，切实推动各项改革举措落细落实落到位，让企业和群众真切感受到政务服务的便利。

一、坚持以人民为中心，不断提升政务服务便利度

为群众服务是政府的本分。政务服务好不好、满不满意，不是政府说了算，而应由市场主体和人民群众来评判。因此，要把能否做到企业和群众“办事不求人”，从“找部门”到“找政府”作为“放管服”改革成效的一个“试金石”。在实践中要围绕“一次办好”目标，全面深化以“网上办、集中批、联合审、区域评、帮代办”为主的“不见面审批”改革，努力实现企业、群众办事仅须凭借统一社会信用代码或身份证号码在线下“只进一扇门”，现场“只对一个窗”，线上“一网通办”，全程“最多跑一次”，主动为企业和群众提供精准的全生命周期服务。

加强政务服务中心建设和管理，由“多门”变“一门”。改革的目标是要大力推行审批服务集中办理，目前，江苏全省有各类政务分中心超过400个，距离“进一门”的要求还存在一定差距，特别是没有纳入主中心的管理考核体系，游离于监管之外，长期这样不利于“放管服”改革的整体推进。因此，要创造条件将各类分中心向本地区综合性政务服务中心集中，短期内难以实现完全进驻的，要切实将分中心纳入统一管理体系，特别是要通过综合窗口改革等方法，推动各类分中心事项进驻主中心受理、办理，方便老百姓“进一扇门，办所有事”。

推动更多政务服务事项线上办，由“一端”变“多端”。今年以来，在新冠肺炎疫情防控的严峻形势下，各地大力倡导“网上办、掌上办”，最大限度减少人员流动聚集，确保疫情防控和为民服务两不误。应以此为契机，大力推进政务服务移动化，突出民生事项、高频事项，推动更多服务事项可在移动端办理。全面推广“掌上办”“指尖办”，加快实现查询服务全覆盖、高频事项全可办、互动交流全方位、数据分析全维度，持续优化在江苏政务服务APP、江苏政务服务公众号、江苏政务服务微信小程序、江苏政务服务支付宝小程序等线上办事渠道的服务体验，真正做到“办事不出门，随时随地办”，让群众办事像网购一样方便。

创新政务服务方式，由“被动应付”变“主动服务”。政务服务便利化最终应该要实现主动服务，因此要充分运用大数据、人工智能、区块链等信息技术，开展跨领域、跨渠道的综合分析，比对筛查出需要服务的企业和群众，及时主动地提供个性化、精准化的服务。要主动关心关注基层群众办事需求，推动更多政务服务向基层延伸下沉，将与群众生活密切相关的服务事项纳入乡镇（街道）为民服务中心及村（社区）便民服务中心，集中统一办理，做到“小事不出村，大事不出镇。”要充分考虑不同年龄层次、不同文化程度群众的感受，通过建立帮办制、代办制等方式，满足不同群体需求。

二、聚焦市场主体关切，更大力度推动营商环境持续优化

近年来，随着一系列政务服务改革便民举措落地，老百姓办事的便利化水平越来越高，基本实现了面向个人的民生事项在基层就近能办、多点可办、少跑快办，政务服务工作的重点和难点逐步转变成如何为市场主体提供优质、高效、便利的服务。

2019 年国务院颁发了《优化营商环境条例》，江苏省也发布了《加快推进“不见面审批（服务）”进一步优化营商环境的实施意见》，出台“1+10”政策“大礼包”及“苏政 50 条”，形成了具有江苏特色的优化营商环境政策体系。可以说，从中央到地方都高度重视营商环境，而改善营商环境也是政务服务工作的重心。

大力推进“五减”改革，行“简约”之道。政务服务系统要围绕企业投资、生产经营、创新创业等方面，以减环节、减材料、减证明、减时限、减跑动为重点，倒逼政务服务提速增效，进一步消减行政审批事项、申请材料、审批办理环节，除关系国家安全和重大公共利益等项目外，能取消的坚决取消，能下放的尽快下放，能简化的一律简化。2019 年江苏省召开了“一件事”改革现场推进会，全面推进“一件事”改革。明确要以企业和群众“办成一件事”为导向，加强部门业务协同和信息共享，优化再造政务服务流程，精准集成办理一件事所需提供的各类材料，推行“一表申请”，为企业和群众办事提供套餐式、主题式集成服务；要进一步修订业务手册和办事指南，清理不合理、不规范的材料证明，向社会承诺、公示各事项办理时限，接受社会监督。

全面推开“证照分离”改革，创新政府管理方式。商事制度经过“先照后证”、实缴改认缴、前置改后置等改革后，“拿照易办证难”问题日益凸显，企业反映强烈。要按照直接取消审批、审批改为备案、实行告知承诺、优化审批服务等四种方式，在全省推行“证照分离”改革。对所有涉企经营许可事项实行分类改革，着力破解“准入不准营”难题，进一步为企业进入市场提供便利。在自贸区要探索“一业一证”等改革，让企业更加方便办理许可证。进一步加强和规范事中事后监管，严格落实“谁审批谁监管、谁主管谁监管”要求，深入推进“双随机、一公开”监管、重点监管与信用监管等监管方式的融合，不断完善一体化在线监管平台，加快推进监管系统信息共享和应用，提升监管精准化、智能化水平。

科学构建营商环境评价指标体系，实现以评促改。各地要主动对标评价指标体系，深入查找存在的不足和短板，及时研究整改思路和具体举措。借鉴北京、上海两市的做法经验，大力推进南京、苏州两市主动对标世界银行营商环境评价标准，开展相关工作。继续坚持以评促改、以改促优，通过形成更加科学合理的评估体系，推动优化营商环境各项工作，促进全省营商环境更优。同时，应建立长效机制，保障市场主体广泛参与评价指标的制定，这样有利于从源头改善营商环境。

三、加快提升一体化政务服务平台服务效能，强化支撑体系建设

深入推进“互联网+政务服务”，加快建设一体化政务服务平台，是一项关系政府职能重塑、释放改革红利、切实便民利民的重要改革，对于提高政务服务能力和水平，便利企业和群众办事创业，推进政府治理现代化具有重要意义。

加强政务服务事项标准化体系建设。政务服务事项标准化是深化“放管服”改革、优化政务服务的基础，也是落实“数字政府”建设、推进治理体系和治理能力现代化的必然需求，可以为企业和群众在跨区域跨部门办理相关事项时提供极大便利。各地要按照政务服务事项“四级四同”的要求，对本省依申请类行政权力事项目录清单与国家基本目录逐一进行对比，形成目录清单。进一步完善政务服务事项办事指南，推进办理流程、受理条件、审批结果类型等 N 项要素规范化和标准化，为实现同一事项全省无差别受理、同标准办理打下坚实基础。

扎实推进政务数据共享应用。数据信息是支撑“放管服”改革的基础和源泉，当前“信息孤岛”和“数据孤岛”问题已经成为制约“放管服”改革的主要因素。通过深入调研发现，制约各部门政务服务资源互联共享的主要障碍是人口、法人等基础数据没有联通和共享。因此，要以“放管服”改革和“一网通办”“一网通管”为总需求总牵引，加快推进统一、权威、全面的全省人口、法人、电子证照、自然资源和空间地理、公共信用、宏观经济等 6 大基础库和相关主题库建设，健全常态化的归集更新机制。要建立权威高效的数据共享协调机制，将更多直接关系到企业和群众办事、应用频次高的数据纳入共享范围，满足各部门普遍性政务需求，切实让数据多跑路、群众少跑腿。

加快推广电子印章、电子证照应用。随着“互联网+政务服务”改革的深入，印章和证照的电子化已成主流趋势。国务院第

716 号令明确了电子印章、电子签名在政务领域的法律效力，解决了企业群众办事“多次跑”、窗口人员“反复核”的关键问题，为“一网通办”真正落地提供了法律保障。要加快与国家电子印章系统对接，推进电子印章、电子证照在全省政务系统的应用，有效解决在“一号”申请、“一窗”受理，以及在“一网通办”中涉及数据校核、共享、互认、统一标示等问题，实现企业和群众办事“少填、少带、少跑、少报、快办”。