

“放管服”背景下贵州省T县政务服务 中心建设的困境及对策研究

王艳丽¹

(贵州财经大学, 贵州 贵阳 550025)

【摘要】政务服务大厅作为行政审批制度改革中出现的新事物,对提高政府治理能力尤为重要。政务服务的提升体现地方政府执政能力的提高,营商环境的优化以及“放管服”改革的不断深化。自党的十八大以来,“放管服”改革在全国各地陆续开展,政务服务大厅因此成为实施改革的重要场域,在处理政府与公众之间“最后一公里”问题上效果显著。本文的研究对象为贵州省T县,通过文献分析法,实地调研法等对T县政务服务大厅的建设进行深入研究,结果表明T县政务服务大厅在机构设置、审批效率、服务管理以及信息技术的运用等方面都还有较大提升空间。本文旨在对研究发现的问题提出对策及建议,以期加强不发达地区的政务服务大厅的建设和发展,为更好地推动“放管服”改革提供一些参考。

【关键词】 “放管服”改革 政务服务 行政审批

【中图分类号】 D630 **【文献标识码】** A

“放管服”改革对于政府优化职能意义显著,在促进社会经济发展、推动社会公平正义、促进新旧动能转换及简政放权等方面都具有重要作用。1990年代中期至后期,全国各地的政务服务大厅纷纷开始建立,并逐渐形成了标准化的政务服务大厅。政务服务大厅的建立迅速打破了政府在传统运行模式下的部门主义,政府治理理念的转变将政府行政职能与服务职能相结合,政务服务大厅成为二者结合的重要平台。在政务服务领域迅猛发展的今天,出现了许多新情况新问题新挑战,同时也有新机遇新发展新要求。政务服务大厅成功建立,服务功能却不完善,群众企业办事仍然不便捷、不方便,这是政务服务发展需要提升的目标;智能网络开始普及,各种各样的网上便利服务已经深入人心,政务服务却依旧存在线上服务不完善的短板,这是行业发展的当务之急。

1 T县政务服务大厅建设现状及困境

1.1 T县政务服务大厅建设现状

T县政务服务大厅成立于2011年,2019年政府机构改革归口县人民政府办公室管理,为其下属事业单位,内设综合股、业务管理股、信息网络股、绿色通道全程代办服务股。T县新建政务服务大厅于2019年1月23日竣工,并正式开始投入使用,建筑面积约9400平方米。设有前台窗口134个,审批服务区域69个,档案整理室19个。截至2019年12月,T县政务服务大厅入驻部门为39个,办理事项数量为1546项。中心制定了《T县政务服务大厅窗口工作人员季度考核评分标准(试行)》《T县政务服务大厅“服务之星”评分细则(试行)》等多项规定,对事项办理、事项流程按要求严格录入电子平台、办理事项及人员进驻的情况、考勤纪律及平时表现情况按月进行综合考评。

¹**作者简介:**王艳丽(1997-),女,贵州天柱县人,硕士研究生,研究方向:地方政府治理。

1.2 政务服务中心建设发展的困境

1.2.1 机构职能发挥不充分。

一是人员设置不合理。《关于深化政务公开加强政务服务的意见》中指出政务服务中心属于政府行政机关，工作人员应为国家公职人员。T县政务服务中心直属县政府管理，为事业编制单位，中心及窗口工作人员中不仅有公务员、事业编制人员，还有临时聘用人员存在，未严格按照《意见》的要求设定。同时，还存在进驻单位派出的窗口工作人员知识及专业素质参差不齐的现象。二是政务服务大厅不能在进驻部门的管理、协调及监督中发挥有效作用。政务服务大厅成立时，政府授权其履行业务协调、监督及监管职能，但从目前的机构设置来看，T县政务服务中心与设在其中的各部门为平级单位，T县政务服务中心在实际工作中无法全面掌握各进驻部门的具体业务操作、相关法律法规以及政策标准等，而进驻的审批部门又拥有更多公共权力，因此其在政府职能中的地位和重要性要高于政务服务大厅。

1.2.2 审批效率不高。

一是存在部分窗口不进业务的情况，政务服务大厅窗口只能办理一些简单业务，未被授予行政审批权，存在只收取群众提交的申请资料，不进行审批的情况，审批权仍保留在原职能部门，导致涉及审批的事项仍需要群众多次重复往返于各部门间，增加群众办事不必要的时间，从而导致行政审批效率较低。二是未做到实质性地并联审批。目前 T 县政务服务中心推行联动办理的情况不太乐观，虽然出台一系列措施减少群众重复往返窗口的次数，但由于进驻中心的各个部门的工作内容存在一定差别，部分审批权已下放至中心，有些则保留在原来的单位中；部分业务需部门之间进行流转审批，有的须经单位负责人才能审批同意；部分项目还需群众跑多个单位及部门提交资料进行审批，未真正实现“一站式”服务，无法真正实现并联办理，这类情况都严重影响行政审批的效率。

1.2.3 工作人员服务意识淡薄。

部门派驻窗口的人员既受到原单位部门管理，又受中心的约束及管理，由于约束较多、要求严格，大多数部门公务员不愿前往中心工作。同时，中心窗口工作人员通常是单位选派直接上岗，未经严格筛选，单位也较少组织窗口工作人员进行定期培训，因此造成工作人员业务不精通，对其所经手办理业务的流程、所需资料、办理时限等并不熟悉，未系统学习业务相关的政策法规，也未能及时为前来办理业务群众答疑。部分窗口工作人员还存在“得过且过”的工作态度，导致其工作积极性不高，在工作中出现“混日子”的情况，没有正确认识该份工作的重要性，往往呈现出松散状态。同时还存在一线业务员由于自身专业能力不足，无法指导群众操作网络平台、解答相关业务难点的情况，导致办事时间被延误。

1.2.4 “互联网+政务服务”的运用滞后。

一是信息技术水平低且电子政务功能有待强化。许多业务无法实现线上申报，群众依然要在窗口办理，且政务服务大厅的电子平台设置不够人性化及更新缓慢，内容缺乏新意、信息种类较少。T县群众反映部分业务仍未实现网络全办理流程，仍需现场办理相关业务，降低了企业办理业务时的获得感；二是政务平台数据库不完善。群众办理涉及跨区域或跨部门的业务时，经常出现由于网络技术不足，导致各部门间的数据无法互通、沟通不畅的情况，极大的影响了政府提供政务服务的效率。强化政务服务平台数据库的建设，不仅能够优化上述问题，并且可以架起政府与群众之间的桥梁，促进信息交流，人民群众也能通过政务服务平台数据库有效保障自身的合法权利。三是网络平台运用的宣传培训不到位，致使群众由于不熟悉平台的操作流程及操作方法影响网络办理率低下，T县群众更加倾向于现场办理的模式。

2 “放管服”背景下推动 T 县政务服务中心建设发展的对策建议

2.1 健全协同改革机制

行政审批效率是衡量政务服务中心业务能力的核心因素，因此，完善行政审批的流程和制度成为推进政务服务中心建设的关键。有效实施行政审批制度和流程的革新，需重点破解的阻梗是阻碍行政审批中涉及多部门、不同方面及领域的协调问题。该类事项应建立长效的工作机制，并由主管牵头部门负责实施，促进协调和定期讨论。明确各涉及整改部门的职责权限，做到同步下放各部门的关联审批事项，实现不同部门间利益的共享、在流程上最大节约群众时间，为中心审批业务包括关联审批业务有效率的推进提供保障。

2.2 优化审批流程

不断深化行政审批制度的改革，使群众、企业及政府都获益，同时政府效率得以提升、标准更加科学。继续拓展可实行的改革试点，简化审批流程及步骤，有效率的协同办理关联的审批事项，开放“信息孤岛”，强化部门协作，理清职能部门间的权责边界。体制机制的优化完善，成为政务服务中心在新形势下不断向前发展的制度优势。

2.3 提高窗口工作人员素养

政府政务服务工作能否真正满足群众需求、提高行政办事效率，关键在工作人员的专业素质是否合格。提高工作人员素养首先要加强人员的思想建设和业务培训，从而增强中心工作人员的服务意识和业务水平。积极运用优秀工作者的榜样宣传作用，发现并树立中心内部优秀典型，达到激发工作人员积极性和获得感的目的。同时，建立严格的管理制度、服务及评价标准，多形式提高中心工作人员服务质量和服务意识。其次要探索高效的服务形式以加强服务队伍的建设。在大厅中增加基础配套设施，如印制各事项办事指南、窗口引导牌、放置窗口评分器、公众意见箱等，多渠道获取群众的意见及建议并规定回复时限，形成定期汇总、领导督促改进的模式，提高群众的满意度。

2.4 加快电子政务建设

互联网技术的提高让电子政务平台的建立成为现实，政府各部门的审批业务纳入统一的电子政务平台中，利于消除各部门间的信息壁垒，有利地推动政府各部门业务及审批流程的整合，建立政府部门的集高效、安全、集成为一体的政务服务平台。“互联网+政务服务”模式，一方面可以使用互联网平台将业务办理流程和状态同步向群众公开，从而使公众可以依照自身需求自由选择需要浏览的信息。另一方面加强信息的收集及分析能力，通过网络信息共享，提升信息的传递速度和使用效率，政府不同部门实现协同审批事项。最后，通过建设政府门户网站加强政府事务公开性，为人民参与政治讨论提供渠道，深入参与政府的行政行为。

3 总结

“放管服”改革作为我国全面深化政治体制改革、保障改善民生的重要举措，正以崭新的姿态展现在公众的视野中。政务服务中心作为“放管服”改革的排头兵，是首要阵地和重要战场，它紧密关系到改革发展的成效、大众对政府的政务满意度。作为“放管服”改革的窗口，政务服务中心就是要在改革中简政放权、提高办事效率、并联审批、创新服务，利用大数据和“互联网+”等手段提高服务质量，强化监督，维护公平公正的市场营商环境。T县作为典型少数民族欠发达地区，整体水平相较经济发达地区还有一定距离，各方面都存在需努力的地方。因此，文章侧重于T县政务服务中心如何依照“放管服”改革的核心要求，发现建设中存在的问题，提出针对性的优化建议，只有不断优化和改善政务服务工作，才能切实提升服务的效能，从而达到提高群众对政府满意度的目的。

参考文献：

-
- [1] 盖伊·彼得斯. 政府未来的治理模式[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2011.
- [2] 宋林霖, 赵宏伟. 论“放管服”改革背景下地方政务服务中心的发展新趋势[J]. 中国行政管理, 2017(05).
- [3] 刘雯科. 对政务服务大厅建设发展方向的思考[J]. 中国机构改革与管理, 2018(08).
- [4] 钱再见. 新公共管理对我国地方政府改革的启示——论政务超市在中国的兴起[J]. 江西行政学院学报, 2002(06).
- [5] 中国行政管理学会课题组. 政务服务中心建设与管理研究报告[J]. 中国行政管理, 2012(12).
- [6] 高斯范. “互联网+政务服务”发展现状及推进路径浅析[J]. 中国市场, 2018(10).