

服务智能化对政府民生服务成效提升对策研究

——以温州市“最多跑一次”为例

杨涵 蒋守渭^{通讯作者}

(浙江中医药大学人文与管理学院 浙江 杭州 311400)

[摘要]党的十八届三中全会提出要切实转变政府职能,深化行政体制改革,创新行政管理方式,增强政府公信力与执行力,建设法治政府和服务型政府。温州市人民政府积极响应并加快推进转型进度,打造便民利民的政务服务,打造令人民满意的政府。加快完成人口结构与规模适度、强化精神文化建设,进一步促进温州人口与经济、环境等方面的综合协调发展,围绕践行“八八战略”、奋力打造“重点窗口”这一主题,制定一系列政策,为建设示范城市,发扬新时代温州人精神提供重要保障。本研究以温州市民生服务领域的“最多跑一次”改革为对象,界定服务智能化、“最多跑一次”改革概念,通过梳理温州服务智能化的发展趋势及温州市“最多跑一次”改革现状,并发放问卷对温州市的“最多跑一次”改革的群众满意度进行调查,通过分析得出温州市“最多跑一次”改革存在的相关问题,提出可行性修改意见。

[关键词]民生服务;政府职能;行政审批;“最多跑一次”

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6261.2020.06.690

引言

党的第十八届三中全会提出全面深化改革,要切实转变政府职能,建设法治政府和服务型政府。^[1]政务服务项目和系统初步完善统一,从单方的对外管理与单一的线下服务转变为双向互动与线上线下服务,制定了更加注重社会协同治理的体系,可见温州市改革初有成效。因此,研究温州市“最多跑一次”在民生服务领域改革的现状,分析问题并提出可行性解决方案,总结温州市民生服务领域改革中值得借鉴的方法,可以为其他领域提供可参考的改革方案,减少因改革制度不完善而造成经济的损失。

1 “最多跑一次”的相关概述

1.1 服务智能化

智能服务最早是由Szweda^[2]提出的,他提出移动通讯技术以及智能卡的问世使得建立数据库信息将成为现实。Carstena^[3]等人则提出内部基础设施、外部基础设施、连接物理平台、服务平台是进一步发展的四个阶段。现今,服务智能化是指提供商通过新技术智能获取信息,分析用户需求与不同的网络行为之间的关联性,获取用户的社会经济行为趋势,实现服务的智能化与记忆性,增强社会整体公共服务能力。^[4]

1.2 “最多跑一次”改革

通过政府内部升级结合新兴技术手段等方式,使政府办理事件在材料齐全、符合法定受理条件时,从受理到办理、完结的全过程一次上门或零上门。^[5]全面梳理“最多跑一次”办理事项、优化流程、结合“互联网+”等,达到便民利民的办理效果。

1.3 “互联网+政务服务”

2016年的政府工作报告指出2016年工作重点之一在于大力推进“互联网+政务服务”,通过信息采集、信息监控等技术手段,实现部门间数据共享,让居民和企业少跑腿、好办事、不添堵,使人民群众有更平等的机会和更大的创造空间。^[6]

2 温州市“最多跑一次”问卷调查分析

为调查办事群众对于“最多跑一次”改革在民生服务领域的具体感受和相关资料,本问卷通过对群众及线上线下工作人员进行调查。

2.1 问卷数据统计与分析

认可度:群众对于“最多跑一次”改革成效的认可在65% - 68%,比较认可在28%左右,不认可、不认同与不清楚均在2%左右。

了解度:对改革非常了解的群众占44%,听说过的群众占49%,不清楚群众占7%。可见政府的宣传力度以及群众的积极性与主动性有待提升。

在调查对象中,认为“流程简单易懂,根据模板准备材料即可”的群众占56%，“需要通过咨询详细了解流程与需要准备的材料的”群众占41%，“流程和咨询均模糊不清,很容易搞错”的群众占3%。可得无法实现跑一次的原因,一是因为群众没有事先了解办事流程与所需材料,导致时间与精力的浪费;二是政府宣传的不到位所致。

3 温州市“最多跑一次”改革存在的问题与原因

3.1 农村普及率低,群众参与度不强

2019年末,农村人口占总人口的比重为29.5%。农村受到年龄、学历结构等因素的影响,以及经济、技术、人才的外部环境影响,信息化电子政务在农村的普及率不足,群众了解程度低,导致“最多跑一次”改革的停滞不前。且群众尚未完全接受信息化的线上办事服务,无法放心将自己的个人信息与所要办理的事项通过政府网站进行咨询与办理,部分更加习惯于当面咨询岗位人员与当面办理相关事务。

3.2 专业人才匮乏,岗位人员配备不足

在政府工作中,缺乏同时具备信息技术、业务服务和行政管理能力的全面性人才。原因是传统的政务服务模式并不需要此类人才,未考虑此类人才的储备。其次计算机专业的人才在企业发展前景普遍优于政府,最后是经济贫困地区没有资金与设备支持,无法留住人才扎根。且原传统政务服务岗位的工作人员由于“最多跑一次”改革细化办事项目,改变原有的办事流程与模式,导致需要重新培训后再上岗。又因工作细化,不仅需要更专业的线下服务人员,还需要有着计算机专业的技术人员负责处理来自线上的群众咨询与办理业务。

3.3 缺乏统筹规划,组织权责难以协调

政府有意在经济发达地区进行试点推进,但在此地区建设情况稳定后,更需要平衡发达地区与欠发达地区的关系,后者因资源、设备与人口结构等因素使得改革落实困难,需要更多的资金与人才投入。这样才有利于落实政府转型升级,提升政府在群众心中的公信力。在改革过程中,组织内部权责因历史规定与新改革目标冲突导致办事出现部门推诿与扯皮的现象,对于多部门合作的复杂案件,由于无法明确主要负责方,因此部门为了确保案件无误,无可避免的出现重复审核审批的现象,从而导致效率低下与资源浪费。

4 “温州市“最多跑一次”民生领域改革的对策

4.1 政府加强组织建设,建立相关考核与监督机制

加强硬件设施建设,完善加快系统对接,提升大数据应用水平以及加强数据安全建设。将改革目标转化成相应的考核机制,提升政务人员应对改革的积极性与主动性,加强对部门组织的监督与管理,避免因简化程序而造成的审批遗漏等后续问题。加强事前事后的监察管理等措施,提升跨部门联动质量与效率,定期展开抽查机制与开展会议报告等。加强群众的参与感,通过电视、新闻媒体等平台,及时发布改革的新内容,宣布监管的成效,并号召人民群众积极提出在办事过程在遇到的问题与相关建议,达成有效监督的目的。

4.2 政府加强宣传力度,增强人民群众主人翁意识

问卷调查对象年龄分布情况是18岁-29岁占30%,30岁-39岁占42%,可知现今办事群体为就业主力与青年群体。办事主要群体的学历状况分布为大专与本科及以上学历占88%,高中以下学历占10%,初中及以下占2%。随着我国义务教育的推行,高学历人才也逐渐增加并占据社会众多岗位。为重视被互联网“落下”的老一代人,缩小城乡改革的差距,重在加强改革的宣传力度。发挥基层干部的作用,通过走访和集体活动进行宣讲,普及其便捷性与可靠性,打消群众对新事物的疑虑。通过岗位就职、社会实践、志愿者活动等方式,让大学生走进基层,推动改革在农村的建设。发挥政府、企业与人民群众三者改革建设的积极作用,政府应在数据开发的基础上做好数据监管与保护机制,吸引企业加入服务机制建设与开发中,使得政府系统与外界建立良好的沟通桥梁。

4.3 加快出台统一法律法规与地方性法规

“最多跑一次”改革要确保各部门各组织有法可依,有据可循。及时出台新的法律法规是推进改革的重要动力。改革遇到的新问题则需要明确的法律法规进行界定,实现法律内容与改革方向相统一,部门权责与办事流程相衔接。做到及时调整与升级。地方可根据实际情况制定详细规定,提升本地居民的公众参与度,广泛听取不同群体的意见,颁布更加符合当地情况的制度规定。

小结

根据调查分析可得,调查对象认为事先不知道审批流程、准备材料以及跨部门的审批项目过程复杂效率低下是他们无法实现“跑一次”的主要原因。从政府层面来看,要加强自身建设,内部监督以及加强宣传;从法律层面来看,要完善“最多跑一次”改革的法律机制,梳理新变革与旧条规的关系,保障改革有法可依;从社会角度来看,社会群体与企业要加强公众参与度,共同建设信息化社会。

参考文献

- [1] 习近平. 关于《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》的说明[EB/OL]. <http://news.12371.cn/2013/11/15/ART11384513621204530.shtml>.
- [2] Carsten S, Mibika J, Jory N, et al. Smart Services [J]. Procedia - Social and Behavioral Sciences, 2018, 238 (01): 192-198
- [3] Szweda R. Cyberflex Enables Mobile Smart Services Via GSM [J]. Networks Security, 1998, (12): 6
- [4] 车俊. 坚持以人民为中心的发展思想,将“最多跑一次”改革进行到底[J]. 求是, 2017 (20).
- [5] 李克强. 2016年3月5日在第十二届全国人民代表大会第四次会议上的政府工作报告[EB/OL]. http://www.gov.cn/guowuyuan/2016-03/17/content_5054901.htm.
- [6] 简兆权, 刘文. 智能服务的概念内涵及实现路径[J]. 管理现代化, 2019, 39 (04): 101-104.