

# 国家政务服务平台上线3年，“一网通办”助力数字政府建设

本报记者郝菁

三年前的今天，作为全国一体化政务服务平台总枢纽的国家政务服务平台上线试运行。三年来，各地区各部门的政务服务在这里纵横贯通，为实现全国政务服务“一网通办”提供了重要支撑，提升了企业和群众办事获得感，在推进国家治理体系和治理能力现代化及数字政府建设进程中发挥了重要作用。

## 顶层设计不断优化 电子政务“拔节生长”

党中央、国务院高度重视电子政务发展，提出以信息化推进国家治理体系和治理能力现代化，统筹发展电子政务，构建一体化在线服务平台。“数字政府建设”曾两度被写入政府工作报告。新的历史使命赋予政府数字化转型鲜明的时代特征。

《关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》《关于加快推进政务服务“跨省通办”的指导意见》等一系列文件相继印发，在跨地域办事、帮助老年人跨过“数字鸿沟”、让服务在指尖办理、推进电子证照扩大应用领域等方面给出了“工作手册”。

近期，中央全面深化改革委员会第二十五次会议审议通过《关于加强数字政府建设的指导意见》，会议强调，要全面贯彻网络强国战略，把数字技术广泛应用于政府管理服务，推动政府数字化、智能化运行，为推进国家治理体系和治理能力现代化提供有力支撑。这一指示精神为今后加强数字政府建设指明了方向、提供了遵循。

这些文件的出台，不断强化数字政府的顶层设计，为深入推进建设一体化政务服务发展规划了蓝图。

## “一网通办”持续推进 政务服务流程优化再造

“全国核酸检测机构查询”“医保电子凭证”“跨省异地就医备案”……三年来，国家政务服务平台不断汇聚各地区各部门的政务服务事项，政务服务“一张网”成为企业和群众办事的重要渠道。

在这“汇聚”的背后，是各类政务服务平台从分头建设向集中管理、从信息孤岛向协同共享的不断转变。全国一体化政务服务平台坚持在解决群众办事的难点、堵点上下功夫，推动越来越多的服务实现从“线下跑”变成“网上办”。

北京市整合了企业、户籍、职业技能、教育等数据，为雄安新区企业开办、积分落户、智慧

房管提供跨区域数据共享，方便两地企业群众办事。

在川渝两地，住房公积金实现了“互认互贷”，养老保险转移接续“无缝衔接”，两地部分图书馆还实现了跨省借书、还书。

在长三角地区，户口迁移实现迁入地“一站式”办理，群众只需在迁入地派出所申请就能办，10多万人已经享受到这项改革带来的便利。

清华大学公共管理学院教授孟庆国认为，全面推动“一网通办”是驱动社会经济高质量发展的“新动力”，各地区各部门通过政务流程优化再造，推动服务模式从“事项服务”向“场景服务”转变，为全面推进数字政府建设打下良好基础。

## 各地探索大胆前行 行政管理持续创新

在重庆，健康、社保、医保、电子证照等个人信息集成进了“渝快码”，重庆市民出示一个码，就能办事、就医、坐公交车、预约景区“打卡”。

在江苏，“一件事”改革让出生、就业、企业开办注销等事项办理时“只填一张表”，审批“不见面”，最短半天就可以完成企业开办事项。

在贵州，为了让偏远地区、出行不便的群众办事方便，大力推进“全省通办、一次办成”，节约群众跑腿次数三千多次。

在海南，“高龄长寿老人补贴”申领逐步实现“零跑动”，为解决部分老人不会在线办事的难题，网格员带着智能手机到老人家里，让服务“上门办”。

各地区通过在线政务服务打造利企便民的“新名片”，擦亮了“粤省事”“苏服办”“渝快办”“贵人服务”“海易办”等一批政务服务品牌。这些富有成效的探索为“互联网+政务服务”顶层设计提供了鲜活的样本，推动中国特色的一体化政务服务发展格局逐步形成。

据了解，截至目前，全国一体化政务服务平台实名用户超过9.5亿人，其中国家政务服务平台注册用户超过5.8亿人。

在中央党校(国家行政学院)电子政务研究中心主任王益民看来，我国网上政务服务发展已由以信息服务为主的单向服务阶段，开始迈向以跨区域、跨部门、跨层级一体化政务服务为特征的整体服务阶段。全国一体化政务服务平台正在成为创新行政管理、优化营商环境的重要手段，成为服务人民群众的重要渠道。

## 数据支撑不断增强 治理能力全面提升

加快实现政务服务“一网通办”的关键，是

目前，全国一体化政务服务平台实名用户已超过9.5亿人，作为其总枢纽的国家政务服务平台注册用户超过5.8亿人。随着覆盖省、市、县、乡、村的网上政务服务体系不断完善，全国政务服务逐步实现标准规范统一，形成上下整体联动的政务服务“一张网”。

各地依托全国一体化政务服务平台，便利企业和群众办事的场景又是怎样实现的？记者近期在各地进行了走访。

## 重庆：“端上”办事“四十一宫格”

“就像重庆人吃火锅喜欢用‘九宫格’一样，重庆有41个行政单元，每一格各有特色又和谐统一。”谈及重庆政务服务平台的特点，重庆市政府办公厅副主任邓远峰形象地比喻为“四十一宫格”带来的办事“好味道”。

在邓远峰看来，全国一体化政务服务平台全面推进推进了政务服务流程和服务方式改革，解决了群众“指南看不懂、流程不了解、事情办不了”的难点痛点问题，推动更多政务服务事项网上办、掌上办，逐步打通政务服务的“最后一公里”，让服务全天“不打烊”。

近期，重庆市利用全国一体化政务服务平台数据赋能，推出“渝快码”服务，整合了市民身份信息、健康信息以及社保医保办事服务等个人信息和电子证照，关联了100多个应用场景和服务，基本实现了重庆市民“一码通行”“一码就医”“一码乘车”“亮码办事”。

## 海南：让政务服务“上门办”

海南省有不少“长寿之乡”。2021年，海南省上线“高龄长寿老人补贴发放校验”智能快办服务，通过后台数据共享实现办事材料免提交。网格员拿着手机去老人家中，让这项服务实现“上门办”。目前，这项服务的累计办件量已超过60多万件。

### 数据共享

随着国家政务服务平台的运行，有效数据供需匹配机制被建立起来，全国政务服务的公共入口、公共通道、公共支撑作用不断增强，数据共享水平不断提升。

目前，国家政务服务平台已汇聚共享电子证照类型近900种，为电子证照跨地区互认、“减证明、减材料”提供了数据支撑；汇聚

在海南省政府办公厅电子政务办主任李小山眼中，海南省的政务服务就像海南小吃“清补凉”一样，配料丰富、清热解火、办事舒心。

“贵州计划持续发挥线上线下融合优势，扎实推进政务服务标准化、规范化、便利化，叫响擦亮‘贵人服务’品牌，为企业和群众提供触手可及、优质高效的政务服务，努力营造全国一流的营商环境，服务全省经济社会发展大局。”饶晓亭说。

通办、一次办成”改革以来，贵州省通办的办件量已超2千万件，为企业和群众大幅节约办事成本。

“贵州计划持续发挥线上线下融合优势，扎实推进政务服务标准化、规范化、便利化，叫响擦亮‘贵人服务’品牌，为企业和群众提供触手可及、优质高效的政务服务，努力营造全国一流的营商环境，服务全省经济社会发展大局。”饶晓亭说。

## 辽宁：政务服务走“实在路”

“人人都都是营商环境，个个都是开放形象。”辽宁省营商环境建设局(辽宁省大数据管理局)党组书记、局长周铁瀛表示，“改变辽宁首先必须改变我们自己”已成为各方面的普遍共识。

辽宁省在数字政府建设上首先转变的是思路。2019年，辽宁省开始清理各种“奇葩”证明，2020年开展“容缺受理”和“告知承诺”改革，2021年推进数据共享和数据核验。现在，辽宁省政务服务窗口前排队的“长龙”越来越少，办证“立等可取”越来越多。在“证照分离”改革启动后，全省范围内实现一般性企业开办1个工作日内完成，有效激发了市场活力。群众办事不用再“来回跑”，切身感受到改革带来的便捷。

依托全国一体化政务服务平台，辽宁省打通了数据共享交换通道，实现了电子证照数据的及时汇聚和实时共享。现在辽宁省已实现电子证照“上下联通”，跨地区、跨部门、跨层级共享共用，为建设服务型政府提供支撑。

从政府“按菜单”服务到为企业和群众提供“自助餐”式服务，背后是全国一体化政务服务平台的赋能，是各地区各部门上下一心，下好“全国一盘棋”、建好全国政务服务“一张网”的决心与信心。相信未来的政务服务会更加便捷省心。

(郝菁、孙广见)

## 贵州：把企业和群众当“贵人”

在全国一体化政务服务平台建设过程中，贵州省结合本省多民族、多山地的特点，因地制宜推出了各种便民利企的特色服务。

贵州省政务服务中心主任饶晓亭认为，以国家政务服务平台为总枢纽的全国一体化政务服务平台初步建成，大幅度提升了贵州省政务服务能力和水平。特别是通过统一标准和数据赋能，贵州省在推进全省政务服务“一张网”时，实现了政务服务数据精准化、一体化、多渠道应用，高质量“用数”成效初显。

目前，贵州省创新推行“一云一网一平台”新机制，省、市、县、乡、村五级政务服务网上服务体系全面建成，各类政务服务事项全部纳入通办范围。自2020年3月启动“全省

并支撑了各地健康码数据共享，为推动各地健康码“互通互认”和“一码通行”提供了有力支撑，为推动人员跨地域流动提供了保障。

数据共享推动了政府治理能力的全面提升。现在，以“智能化、移动化、一体化、便利化”为标志的政务服务新模式不断涌现，利企便民的“数字政府”正在加速建设。以国家政务服务平台为总枢纽，联通各地区各部门政

务服务平台共同形成的全国一体化政务服务平台，已经成为数字政府建设的基础设施和“四梁八柱”的重要组成部分。

未来，国家政务服务平台将不断提升服务水平，拓展服务内容，深化数据共享，加快电子证照应用和全国互通互认，助力数字政府建设，不断提升企业和群众办事的满意度和获得感。



国家政务服务

政务服务网上办·掌上办·一次办

暖心办

政务服务