

# 内蒙古政务服务建设存在的困难和建议

■ 霍 燕

良好的政务服务是打造一流营商环境的关键因素。近年来，内蒙古政务服务环境优化已取得明显成效，尤其是聚焦减材料、减环节、减时限、减费用，强力推进政务服务“一网通办”“全网通办”、创新政务服务新模式等改革，不断推动政务服务从“能办”向“好办”转变。

本文使用了内蒙古自治区社会科学院“内蒙古基本公共服务满意度调查”问卷调查中政务服务满意度调查数据，分析现阶段内蒙古政务服务建设存在的困难，并向相关部门改善政务服务工作提出有效建议。

## 现阶段内蒙古政务服务建设成效

近年来，内蒙古政务服务系统坚持问题导向、目标导向、结果导向，充分运用信息化手段推动服务方式变革，让数据多跑路、群众少跑腿，最大程度实现利企便民。调查结果显示，内蒙古政务服务满意度总体评价为80.91分，在基本公共服务12项领域中排名第5，政府提供的政务服务总体水平得到了群众认可。

### （一）持续提升“一网通办”能力，让服务更高效

2023年，内蒙古政务服务事项网上可办率达到98%，支持全程网办率突破85%，自治区、盟市、旗县（市、区）、苏木乡镇（街道）、嘎查村（社区）5级60万政务服务事项实现“进一网，能通办”。<sup>[1]</sup>全区新生儿出生“一件事”实现全程网办。调查结果显示，内蒙古政务服务“一网通办”实施情况满意度评价为81.74分，高于政务服务总体满意度0.83分。

### （二）全力推进“全区通办”改革，让服务更便利

为有效解决群众异地办事“多地跑、折返跑”等问题，2023年内蒙古政务服务局组织自治区公安、人社、住建、医保等13个部门，首批公布全区通办事项清单及流程图范本共156个、规范表单样表100余份、增设全区通办服务专窗121个、<sup>[2]</sup>配备279名全区通办人员，覆盖率已达100%，实现异地代收转办“一窗式”精准化服务。截至2023年9月，在“全区通办”专窗办理“住院费用报销”“个体工商户设立、注销登记”“户口迁移”“出

生登记”“出具‘参保凭证’”等事项5.7万余件，有效解决了企业和群众异地办事“多地跑”“折返跑”问题。

### （三）聚焦审批事项“四减”改革，让服务更便民

内蒙古立足企业、群众需求，着力在服务事项“减材料、减环节、减时限、减费用”上下功夫，进一步深化行政审批制度改革，企业和群众体验感满意度大幅提升。2023年，清理规范自治区本级行政权力中介服务事项81项，压减了多个企业群众办事过程中需要付费请第三方出具证明材料的事项；自治区级权力事项取消72项、下放679项，压减办事时限49.4%、环节20.8%、材料26.5%。<sup>[3]</sup>推出跨部门事项“集成办”，全区设立1200余个“一件事一次办”服务窗口，建立115项“一件事”基本实现“打包办、一次办”服务模式，办理时限、办理环节、办理材料平均压减57%。调查结果显示，内蒙古行政审批便利化满意度评价为81.23分，高于政务服务总体满意度0.32分。

### （四）各地不断创新政务服务模式，让服务更优质

内蒙古各地区政务服务部门不断创新服务模式，更好满足企业群众办事需求。如应用“互联网+直播”政务服务新模式。内蒙古各盟市政务服务部门充分利用短视频直播平台，建立“政务+直播”服务新模式，持续提升企业和群众的办事体验感和便利度。<sup>[4]</sup>目前，全区累计创建政务直播账号100余个，开展线上直播超过2万余次，累计解答各类问题超过20万条，回复线上咨询超过50万条。内蒙古“互联网+直播”政务服务新模式案例成功入选全国57项地方和部门提升政务服务效能“双十百千”工程中形成的典型经验做法。又如呼包鄂乌四地实现省内和省外政务服务“跨域通办”。目前，呼包鄂乌四地按照“异地收件-窗口初审-转办属地-属地审核-审批决定-出证送达”的办理流程，依托“跨域通办专窗平台”