



内蒙古推动政务服务“一网通办、掌上办、一次办、帮您办”

实现“四城通办”事项共计1239项。^[5]再如鄂尔多斯市康巴什区“无证明”城市改革落地以来，截至2023年6月底，康巴什区共办理涉及“无证明”材料5199项，其中直接取消证明材料895项、实行告知承诺证明材料30项、部门核验证明材料4274项，切实解决办事证明材料过多、“重复证明”“循环证明”等突出问题，减少企业群众在办事过程中提交的证明材料。

政务服务建设存在的问题

这些年，内蒙古政务服务建设取得了积极成效，但与先进地区相比，还存在不少难点、堵点、痛点问题。

（一）政务服务发展不平衡不充分的问题仍然存在

调研发现，各地政务服务改善明显，但与政务服务均等化的目标仍有差距。政务服务发展不平衡体现在盟市、区域之间发展的差异性较大。分盟市来看，由于地方政府重视程度，经济社会发展水平以及公共资源配置等因素的制约，12盟市之间政务服务发展水平有一定差距。调查显示，全区12盟市政务服务满意度评价从高到低依次为，赤峰市82.79分、呼和浩特市82.72分、巴彦淖尔市81.56分、呼伦贝尔市81.32分、包头市80.94分、通辽市80.89分、乌海市80.31分、鄂尔多斯市80.17分、阿拉善盟80.06分、兴安盟79.01分、乌兰察布市78.84分、锡林郭勒盟75.93分，满意度评价最高和最低相差6.86分。分区域来看，还有改进空间。政务服务满意度评价从高到低排序依次为中部地区81.03分、西部地区80.90分、东部地区80.81分。中部地区满意度评价相对较高与

呼包鄂乌四地实现省内和省外政务服务“跨域通办”，提升四地政务服务便利化水平有关。同时，政务服务标准不统一、线上线下服务不协同、数据共享不充分等问题依然存在。如高频政务服务事项“全区通办”改革虽然取得了阶段性成效，但这项改革涉及部门多、系统多，任务重、难度大，且事项标准不统一、行使层级多，需要自治区各有关部门梳理制定本部门本领域“自治区、盟市、旗县、乡镇”四级事项统一标准，才能实现“全区通办”。

（二）政务服务效率和能力仍有待提升

调研发现，群企“办事难慢繁”的突出问题仍然存在。调查结果显示，政务服务办理次数（80.20分）和政务服务办理一件事需要的时间（80.49分）满意度评价相对偏低。企业群众办事在盟市级以上部门办理时相对更便利，体验的满意度也更高，但在基层办事时，由于工作人员本身对办事指南理解不透彻、对办事的标准掌握不到位，无法及时回应企业群众困惑，影响了群企办事的体验度。^[6]调查结果显示，城镇政务服务满意度评价为83.24分，乡村政务服务满意度评价为75.90分，二者相差7.34分。

（三）政务服务跨越“数字鸿沟”仍需持续努力

受各种影响的制约，各地区一体化政务服务发展水平参差不齐，公众需求日益呈现出多样性、个性化、多层次特征，导致政务服务有效供给与公众对政务服务的需求之间仍有明显差距，政务服务能力与普惠全民的目标还有差距。不少老年人不会上网、不会使用智