

能手机，当大多数人可以享受科技创新带来的智慧便利之时，老年人、残障人士等弱势群体面对的却是“数字鸿沟”，还不能便利使用相关智能化服务。调查结果显示，60岁及以上老年人对政务服务各项指标满意度均在72-76分之间，未达满意水平。确保弱势群体能够均等获取网上政务服务，帮助他们越过“数字鸿沟”，成为摆在全社会面前的现实课题。

#### （四）政务服务数据共享还不能满足普遍需求

由于系统与数据标准不统一等原因，跨地区、跨部门、跨层级和跨业务的数据共享和业务协同问题仍然突出。数据共享“部门主导”现象仍然存在，各部门在信息共享时往往只以本系统、本部门为出发点，独立规划、单独运行；每个系统都有自己独立的数据库、综合平台、部门专网，信息资源不能互通；各部门间不能协同作业、不同窗口重复提交材料问题和同一窗口重复提交材料问题还有待解决，没有体现“需求导向”，没能从根本上方便群众。调查结果显示，政务服务信息化水平满意度评价为81.12分，仍有改进空间。同时，数据“不愿共享”“不能共享”“不敢共享”的难题仍需进一步解决。数据归属权成为制约政务数据共享的重要因素，部门利益仍然是阻碍数据共享的羁绊。

### 关于加强政务服务建设的几点思考

#### （一）全面推进政务服务标准化、规范化、便利化

标准化是政务服务推进的基础，要从办事指南、服务流程、业务审批、监督评价等维度，持续全面推动政务服务标准化建设，推动实现同一事项无差别受理、同标准办理。要推进政务服务事项标准化、实施清单标准化，健全政务服务标准体系。规范化是政务服务业务开展的重点，要聚焦服务企业和群众的难点、痛点、堵点问题，规范行政审批行为，改进行政审批工作，解决审批环节多、时间长、随意性大、公开透明度不够等问题，进一步提升政府公信力和执行力。便利化是政务服务推进的目标，要从需求侧出发，站在方便群企办事的角度，注重用户体验，完善服务场景，拓展服务渠道，打通政务服务“最后一百米”，打造“好办、快办、全程网办”服务。

#### （二）持续推进一体化政务服务，提升精准服务能力

全面提升内蒙古一体化政务服务平台服务能力，实施“互联网+政务服务”2.0项目，建设“智慧政务”应用系统。完成盟市自建业务系统与全区一体化政务服务平台对接工作。聚焦网上办事的堵点难点问题，围绕提升政务服务质量，开展个性化、有特色的服务模式创新，

以民生服务高频事项为重点，搭建群众“点菜”、平台“配菜”、部门“炒菜”中的“中央厨房”式政务服务样板，全面推进政务流程优化再造，推动服务模式从“事项服务”向“场景服务”转变。

#### （三）缩小“数字鸿沟”，让群众共享信息化发展成果

在全面推进政务服务标准化规范化便利化的同时，充分调研老年人、残障人士等弱势群体办事需求以及使用习惯，全面提升政务服务平台适老化改造和无障碍服务水平，为弱势群体提供方便快捷、人性化和个性化的政务服务。聚焦日常生活涉及的高频事项和服务场景，梳理涉及弱势群体的高频服务事项，实现津贴、补贴领取等老年人高频服务事项办理便捷。面向弱势群体加快推进“就近、主动、代办、优先”服务，让数字红利最大程度地惠及社会大众。推动政务服务向基层延伸、向农牧区覆盖、向弱势群体倾斜，打造普惠均等、便民高效、智能精准的政务服务体系。

#### （四）加快建立健全政务数据共享协调机制

明确各地区政务服务数据管理职责，初步形成职责清晰、分工有序、协调有力的政务大数据治理、共享、开发、应用工作新格局，推动数据精准高效共享。巩固政务信息系统整合共享成果，加快建立健全政务数据共享协调机制和供需对接机制。推进标准统一、布局合理、管理协同、安全可靠的全区一体化政务大数据体系，提升数据治理水平。加快推进技术融合、业务融合、数据融合，实现数据跨层级、跨区域、跨系统、跨部门、跨业务的共享和协同服务，满足不同部门对信息的不同层次的需要，进而达到面向应用和服务的信息资源整合优化。

### 参考文献

[1][2][3][4]内蒙古自治区新闻办：《以两件大事为主抓手推进内蒙古现代化建设》主题系列新闻发布会（第24场——自治区政务服务局专场），2023-9-12。

[5]《呼包鄂乌“四城通办”按下“云见面”快捷键》，载《包头日报》，2022-08-10。

[6]李利芳、李国俊：《内蒙古推进政务服务“一网通办”的难题及对策研究》，载《北方经济》，2023（4）：68-71页。

### 作者简介

霍燕 内蒙古自治区社会科学院公共管理研究所副研究员