

### （一）提高服务质量水平，打造服务型政府

一是要进一步围绕时间、环节、成本做“减法”，推行证明事项告知承诺制，推进政务服务“零跑动”，深入推行容缺受理、快审快办、一次办好，切实提高群众办事的便民化程度。二是在价值取向上，把以部门为中心的管理惯性转换为以人民为中心的政治立场。从群众办事角度思考如何深化改革，用群众的语言、需求、感受设定改革内容和目标，确保改革落地实施取得预期目标，增强改革的整体性和协同性。三是在理念格局上，树立锐意改革、优化创新的思维和自觉。进一步转变政府职能，破除部门固守的本位主义思想，以企业群众需求关切为导向，从改进体制机制方面疏通各类“卡脖子”问题。坚持“一盘棋”思想，健全“条”“块”联动机制，破解碎片化管理弊端。

### （二）推进数字政务建设，建设智慧型政府

一是以用户为中心，全面提升个性化、精准化、主动化、智能化服务水平。按需共享方面，要精准到因哪些办事场景、哪些办事事项、哪些供应部门、哪些需求事项，去提高数字共享能力。二是强化政务“掌上办”，努力提供简单、便捷的“掌上通办”政务服务。开发各类便民APP和小程序，建设掌上政务服务大厅，为企业群众提供无微不至、无处不在、贴身随行、贴心灵便的政务服务。三是推动“自助办”向基层延伸，提供24小时随时自助可办的政务服务。借助更多的帮办代办人员与数字化的平台相结合，合力提高便利化能力，让群众不需要跑到街镇或社区的实体大厅才能去咨询、去准备、去申报。

### （三）落实助企纾困政策，深化责任型政府

强化惠企政策服务，通过精细梳理、动态更新政策和企业数据库，运用大数据将企业信息和政策信息进行匹配，实现政策精准推送。让企业知道做了哪些变化，送政策、送便利到企业身边，同时注意“无事不扰”，充分考虑企业的接待成本、尊重企业的时间成本，要在企业知情的同时，综合上门送政策、综合提供主动帮办和代办服务。<sup>[4]</sup>将优化营商环境落到实处，去到基层、去到企业身边，为企业的全生命周期，从许可类事项到公共服务事项，再到企业感兴趣和尤为关切的人才、资金、知识产权，包括优秀人才配套的教育医疗等保障，提供“一篮子”主动服务。

### （四）擦亮政务服务品牌，推进精细化政府

一是集成服务精细化。持续深化“一件事一次办”改革，全面开展政务服务流程再造，大幅压缩行政审批时限，从需求侧出发，以企业和个人办事感受为导向，

聚焦个人、企业全生命周期，积极协同相关行业主管部门，统筹推进部门间数据融合、业务聚合、流程再造，做到“一件事”服务、“一张图”统揽、“一盘棋”谋划。<sup>[5]</sup>二是“互联网+政务服务”精细化。精细化梳理政务服务事项实现“一网通办”，依托现有政务服务平台、系统，开展线上服务，优化“互联网+政务服务”服务流程，精简办事材料，为企业和办事群众提供更加个性化、精准化、智能化的服务。三是人员管理精细化。强化“作风建设”，牢固树立工作责任意识，建立学习、素质提升机制，不断增强责任意识和服务意识，切实提升政务服务效能。四是业务稽核精细化。进一步规范行政审批服务行为，落实行政审批服务责任，创新业务稽核工作机制，提升行政审批服务效能。

## 结 语

政务服务改革作为深化改革的重要领域，实现了办事路径的根本性改变和审批方式的革新，对更好更快推进国家治理现代化、助力社会经济高质量发展具有重要意义。党的二十大报告明确提出要“着力解决好人民群众急难愁盼问题，健全基本公共服务体系，提高公共服务水平”。这既为政务服务创新提出了更高的要求，也昭示着持续深化“放管服”改革，优化提升营商环境，不断增强企业群众的体验感、获得感和幸福感的改革探索永不止步。

## 参考文献

- [1]艾琳、王刚：《行政审批制度改革探究》，北京：人民出版社，2015。
- [2]沈水生：《把握深化“放管服”改革优化政务服务的重点》，载《行政管理改革》，2020（1）：45-52页。
- [3]邓念国：《“放管服”改革中政务大数据共享的壁垒及其破解——以“最多跑一次”改革为考察对象》，载《天津行政学院学报》，2018（1）：14-21页。
- [4]翁列恩：《深化“最多跑一次”改革 构建整体性政府服务模式》，载《中国行政管理》，2019（6）：154-155页。
- [5]赖先进：《行政审批制度改革跨部门协同机制研究》，北京：人民出版社，2021：170页。

## 作者简介

贾欣 中共西安市委党校讲师，研究方向为政府改革与创新