

全程网办和一次就办，让企业群众办事少跑路，让数据多跑步。通过高标准建设政务服务一体化平台，提高服务效率、拓展服务范围、提高服务水平，形成线上线下融合的便民政务模式。

“放管服”改革下持续优化政务服务的难点

近十年的“放管服”改革，通过突破体制机制壁垒，提供高效便民利民服务，形成了系列可复制、可推广的典型经验，成为检验改革成效的试验田、炼金石和连接政府和群众的桥梁，为畅通国民经济循环、加快构建新发展格局提供重要支撑。如今政务服务水平大幅提升，营商环境显著改善，企业和群众获得感不断增强，但仍然存在不同程度的难点亟待突破。

（一）观念偏差，存在价值取向困顿

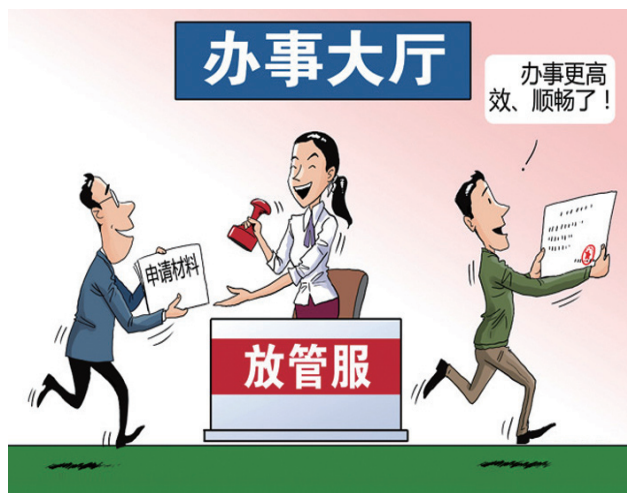
随着改革逐渐迈入深水区，简单协作已经无法满足政务服务效能优化的更高期待，必然要求在协同结果上取得突破。但是，个别部门对政务服务中心在贯彻《中华人民共和国行政许可法》、深化行政审批制度改革、转变政府职能中的基础作用认识不完全到位。一方面，受部门利益价值驱动，以行政服务中心为代表的整合型机构有较强意愿推进无差别全科受理模式的改革，而各审批职能部门的核心目标则是依法履职，二者之间的偏差一定程度上消解了职能部门参与协同的积极性。另一方面，部门间对效率的优先级定位增加了职能部门的改革压力，在服务标准化方面有待进一步提升。

（二）主体不明，机构职能界限不清晰

政务服务中心是行政审批局下属事业单位，派驻大厅的相关部门在业务办理中属于垂直管理系统，虽然由行政审批局综合服务处负责协调管理，但是政务服务中心无法有效地对具有行政职能的窗口部门和具有公务员身份的窗口工作人员进行监督和管理。各地政府部门在工作推进过程中，存在政务服务改革工作未纳入统一规划和管理、协同联动性不强的情况。由于政务服务改革工作需要全体参与、上下合力，但部门职能交叉、职责不清、权限不明，加之缺乏强有力的协调沟通机制，存在重复投资、重复建设、相互推诿或者政务服务与数据管理脱节等难以形成协同合作的局面。

（三）体制不顺，存在责任监管困境

政务服务中心所涉及问题不只是行政审批制度改革的问题，而是触动了行政体制改革的深层次问题。做到政声民意同频共振，既要用足“外力”，也要练好“内功”，应构建系统集成的责任监管体系，主动推进自我革命。在目前实践过程中，协同监管的责任认定及监管



权的实现依然是政务服务改革的重要问题。一方面，改革在重塑项目流程的同时也重塑了责任结构。企业群众“多头跑”的现象难以消除，政务服务中心也无法对其实行有效监督和管理。另一方面，协同监管的实现存在薄弱环节。有的部门在政务服务中心所设的服务窗口，目前只能起到联络沟通的“收发室”作用，实质审批功能仍在各部门，“一窗受理、并联审批”事项未得到有效落实。

（四）平台不通，各渠道业务融合不够

跨部门、跨层级、跨业务的信息共享和业务协同进展缓慢。各部门仍从自身业务需求出发、采用独立模式建设政务平台，垂管部门数据互不相通。比如固定资产投资、住建、发改都有各自的自建信息系统，虽然在办事过程中是统一的外网，但是内部核心系统仍然分别指向各自平台。信息建设呈现出“纵强横弱”的局面，“信息孤岛”“数据烟囱”现象依旧普遍存在。条块分割的管理体制导致政府部门间协同共享与统筹共建机制欠缺，制约着政务服务高效协作。部分政务服务平台易出现闪退、黑屏、人脸识别失败等问题，一些办事模块未开通场景接口或未提供办事指引信息；^[3]大部分政务服务平台暂未实现政务服务事项在线缴费功能；还存在线下部分自助服务设备维护频率较低且无专人指导，设备使用率不高等问题。

“放管服”改革下政务服务优化的路径

以更大力度深化“放管服”改革，必须直面“难”和“险”，精准分析“痛点”和“难点”，把改革着力向纵深推进。“纵”要到“边”，这个“边”要勇于破除局部和部门利益藩篱，加快政府职能转变；“深”要到“底”，这个“底”要让企业得实惠、群众增福祉。