

基于“放管服”改革的政务服务优化研究

■ 贾欣

政务服务优化是国家创新政府管理和服务方式的重点发力领域。“十四五”时期，较之前期改革相比，优化政务服务要求配套性更强、宏观性更强、协调性更强、系统性更强、先进性更强。本文对当前各地深化“放管服”改革下持续优化政务服务的难点进行梳理分析，研究提出，提高服务质量水平，打造服务型政府，推进数字政务建设，建设智慧型政府，落实助企纾困政策，深化责任型政府，擦亮政务服务品牌，推进精细化政府的优化及其重点举措。

政务服务改革是深化“放管服”改革的重要举措，是行政审批制度改革领域的深化和延伸，也是顺应建设人民满意的服务型政府和转变政府职能的重要抓手，对于新发展格局下持续优化营商环境作用重大。各地在深化“放管服”实践过程中对政务服务优化也给予了前所未有的重视。总体来看，政务服务优化将呈现多方面新趋势，带来各地政务服务工作的系统创新和深刻变革。

深化“放管服”改革优化政务服务的要求

党的二十大报告明确了新时代深化“放管服”改革的任務，为行政审批领域制度改革指明了方向。从优化政务服务改革的各项政策要求来看，相关要求会更高，对应的举措也会有所调整转变，主要体现在以下方面。

（一）配套性更强

在“十四五”时期全面塑造发展新优势，向纵深推进“放管服”改革，必然要求将优化服务与简政放权、放管结合统筹谋划推进，在营造市场化、法治化、国际化营商环境方面做好政策保障、资金衔接及法律规范。在“放”的方面，主要是持续深化行政审批制度改革；^[1]在“管”的方面，按照中央的要求，向下级政府和园区放权、向市场和社会放权，充分发挥市场在资源配置中的决定性作用，更好发挥政府作用；在“服”的方面，主要是优化政务服务和社会服务，发挥政务中心服务企业、服务群众的办事平台和渠道作用。

（二）宏观性更强

通过宏观层面的整体谋划和微观细微处着手，提

供规范化、标准化、便利化的政务服务，推进从平台建设、业务优化到数据治理的全面系统优化。加强跨区域、跨部门间合作，实现高频事项随时随地办理。打破部门间条块分割，更加注重整体协同。完善以数据共享为基础的跨部门、跨层级协作体系，减少部门间沟通成本，塑造协作有力的全新行政生态。

（三）协调性更强

在深化“放管服”改革推进服务型政府建设过程中，市、区（县）、街道、社区建设有四级政务服务网络，针对便民利民服务各自进行定位、规划和布局。四个层级既强调赋能又实现互动互补，形成综合审批服务的合力，实现了政务服务职能化管理阶段机构常态化运行，有助于更好聚焦新发展阶段政务服务改革领域中的“元问题”。

（四）系统性更强

政务服务事项办理更加注重全流程服务体系构建，相关要求明确围绕服务项目、基本要求、服务主体、服务对象、服务方式、服务保障等方面全方位改革，更加注重系统集成和服务的全面覆盖。即面向企业群众提供何种服务事项、提供服务类型、确定政务服务的主体及对象、改进政务服务的提供方式、加强政务服务的保障等等，围绕企业群众全生命周期进行设计规划。^[2]

（五）先进性更强

数字政府建设为政务服务改革提供了技术支撑，政务改革依托区块链、人工智能、大数据、云计算等新一代信息技术，打通部门间信息“壁垒”和数字“烟囱”，推动政务公开和信息共享，实现高频事项办理的