**·**

**一体化思维推动“互联网+政务服务”能力全面提升**

2018年，国务院印发《关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》，就深入推进“互联网+政务服务”、加快建设全国一体化在线政务服务平台、全面推进政务服务“一网通办”作出部署。各地区各部门积极推动、创新落实，依托全国一体化平台，大力推进政务服务“掌上办”“指尖办”，企业群众办事便利度显著提升，办事渠道更加便捷，服务流程更加优化，实现了“互联网+政务服务”由以信息服务为主的单向服务，向一体化政务服务为特征的整体服务的转变。2021年，全国一体化政务服务能力得到持续提升，主要表现在政策更加有力、法律更加完善、数据更加畅通、应用更加便民、平台更加灵活。

2022年1月17日 第476期

目 录

[**一、政策更有力：以明确目标推动能力全面提升 1**](#_Toc30742)

[**二、法律更完善：为政务数据应用及安全提供保障 3**](#_Toc4010)

[**三、数据更畅通：一体化政务服务特征更加凸显 5**](#_Toc29027)

[**四、应用更便民：立足用户视角提供精准化服务 6**](#_Toc6281)

[**五、平台更灵活：推动政务服务向“掌上好办”转变 9**](#_Toc11547)

**一体化思维  
推动“互联网+政务服务”能力全面提升**

2018年，国务院印发《关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》，就深入推进“互联网+政务服务”、加快建设全国一体化在线政务服务平台、全面推进政务服务“一网通办”作出部署。各地区各部门积极推动、创新落实，依托全国一体化平台，大力推进政务服务“掌上办”“指尖办”，企业群众办事便利度显著提升，办事渠道更加便捷，服务流程更加优化，实现了“互联网+政务服务”由以信息服务为主的单向服务，向一体化政务服务为特征的整体服务的转变。2021年，全国一体化政务服务能力得到持续提升，主要表现在政策更加有力、法律更加完善、数据更加畅通、应用更加便民、平台更加灵活。

**一、政策更有力：以明确目标推动能力全面提升**

2021年政府工作报告提出，加快数字化发展，加强数字政府建设，建立健全政务数据共享协调机制，推动电子证照扩大应用领域和全国互通互认，实现更多政务服务事项网上办、掌上办、一次办。

此后，一系列重磅文件陆续推出，纷纷将提升一体化政务服务能力列为重点工作，并提出明确目标及具体实施路径。

中共中央、国务院印发《法治政府建设实施纲要（2021－2025年）》强调全面建设数字法治政府。着力实现政府治理信息化与法治化深度融合，优化革新政府治理流程和方式，大力提升法治政府建设数字化水平。在加快推进信息化平台建设方面，提出统筹建成各级互联、协同联动的政务服务平台，加快推进政务服务向移动端延伸，分级分类推进新型智慧城市建设等。

国务院印发《关于开展营商环境创新试点工作的意见》明确，推进电子证照、电子签章在银行开户、贷款、货物报关、项目申报、招投标等领域全面应用和互通互认。推进公安服务“一窗通办”。推行涉企事项“一网通办”“一照通办”，全面实行惠企政策“免申即享”、快速兑现。

中央网信委印发《“十四五”国家信息化规划》明确，到2025年，数字政府建设水平全面提升。全国范围内政务服务事项基本做到标准统一、整体联动、业务协同，线上线下相融合的政务服务模式全面推广，全国一体化政务服务能力显著提升；印发《提升全民数字素养与技能行动纲要》提出，建设完善全国一体化政务服务平台，加快线上线下融合互补，优化政务服务体验，畅通丰富办事渠道，让企业和个人好办事、快办事。

中央政法委在《关于充分运用智能化手段推进政法系统顽瘴痼疾常治长效的指导意见》中明确具体工作，包括加快推动跨部门大数据办案平台建设，打破数据壁垒；探索建立检察大数据法律监督平台，畅通检察监督大数据归集调用渠道；深化政法领域“放管服”改革，创新更多政法服务“马上办、网上办、一次办”，以“开前门”实现“堵后门”。

交通运输部《数字交通“十四五”发展规划》提出，深入推进政务服务“一网通办”，全面推动交通运输“互联网+监管”，推动水上交通安全协同监管。

国家市场监督管理总局《法治市场监管建设实施纲要（2021-2025年）》提出，积极参与全国一体化政务服务平台建设，市场监管领域政务服务事项全部纳入服务平台办理。依托全国一体化政务服务平台等渠道，全面推行审批服务“马上办、网上办、就近办、一次办、自助办”。

民政部《“十四五”民政信息化发展规划》提出提升政务服务水平等4项重点任务和民政一体化政务服务提质增效等10项工程。

……

**二、法律更完善：为政务数据应用及安全提供保障**

2021年以来，我国在强化数据治理、构建标准体系方面取得了诸多成果，相关立法逐步完善，为包括政务数据在内的各类数据开发应用及安全保障提供了强大支撑。

2021年6月10日，我国第一部关于数据安全的法律《中华人民共和国数据安全法》公布，并于9月1日正式施行，预示着我国数据开发与应用将全面进入法治化轨道。

数据安全法明确，国家机关委托他人建设、维护电子政务系统，存储、加工政务数据，应当经过严格的批准程序，并应当监督受托方履行相应的数据安全保护义务。

专家表示，关于政务数据的处理，尤其是对政务数据进行“存储、加工”等处理，按照《数据安全法》的要求，受托方，尤其是电子政务系统的建设、维护方，在按照委托方要求实施前述处理行为后，“不得擅自留存、使用、泄露或者向他人提供政务数据。”

《关键信息基础设施安全保护条例》也于2021年9月1日起正式施行，作为我国第一部专门针对关键信息基础设施安全保护的行政法规，为深入加强我国关键信息基础设施安全保护工作提供强有力的法治保障。

中国网络空间安全协会秘书长李欲晓表示，关键信息基础设施在国家经济和社会服务中扮演着重要角色并发挥着关键作用。北京邮电大学互联网治理与法律研究中心执行主任谢永江认为，条例为关键信息基础设施的安全提供了体系化保护，也为各个责任主体落实关键信息基础设施安全保护责任提供了法律依据。

2021年11月1日，《中华人民共和国个人信息保护法》正式施行。该法在数据安全法等有关法律的基础上，进一步细化、完善了在个人信息保护中应遵循的基本原则和处理规则，明确了个人信息处理活动中的权利义务边界，健全了个人信息保护工作体制机制。

个人信息保护法对国家机关处理个人信息的活动作出专门规定，特别强调国家机关处理个人信息的活动适用本法，并且处理个人信息应当依照法律、行政法规规定的权限和程序进行，不得超出履行法定职责所必需的范围和限度。

专家表示，网络安全、数据安全、关键信息基础设施、个人信息保护等细化领域法律法规体系的逐步完善，监管职责的逐步明晰，以网络系统安全与网络信息安全为核心的网络安全法律体系闭环有序实现，为监管机构持续加强监管力度，依法保障我国国家安全，奠定强有力的法律基础。

**三、数据更畅通：一体化政务服务特征更加凸显**

国家政务服务平台自2019年5月31日上线运行以来，提供“一站式”全流程线上“办事大厅”，各地区各部门的政务服务事项不断向这里汇集。截至2021年底，平台已联通31个省（区、市）和新疆生产建设兵团及45个国务院部门的政务服务平台，接入520余万项政务服务事项和1万多项高频应用标准化服务。

以国家政务服务平台为总枢纽，联通各地区各部门政务服务平台，形成了全国一体化政务服务平台。截至目前，全国一体化政务服务平台实名用户超过8亿人。

随着以国家政务服务平台为总枢纽的全国一体化政务服务平台建设成效逐步发挥作用，我国网上政务服务已经由以信息服务为主的单向服务阶段，开始迈向以跨区域、跨部门、跨层级一体化政务服务为特征的整体服务阶段。

以疫情防控为例，2020年2月，国家政务服务平台及时推出“防疫健康信息码”服务，汇聚并支撑各地共享健康码数据，如同一个大型的“数据交换总枢纽”，支持全国各地区各部门健康码数据共享，为推动各地健康码“互通互认”和“一码通行”提供了有力支撑。

目前，有近9亿人申领了全国一体化政务服务平台健康码。截至2021年底，国家政务服务平台数据共享枢纽累计向各地区各部门共享防疫相关数据1811.05亿次。数字战“疫”，释放了数字政府的新价值。

**四、应用更便民：立足用户视角提供精准化服务**

各地区各部门立足用户视角，聚焦人社、民政、公安、医保等民生重点领域，不断创新服务模式，挖掘服务潜能，提高服务水平，提升企业群众满意度。

2021年以来，全国人社系统围绕“清事项、减材料、压时限”，从方便企业和群众快办事、办成事角度出发，持续打造群众满意的人社服务。

浙江省宁波市深入推进“一事联办”，在企业职工退休、个体劳动者就业等人社部和全省13个打包“一件事”的基础上，结合实际，新增4个打包“一件事”，加快推进“区域通办”，积极推进社保、就业、人才等30个全国“一网通办”事项的经办落地。

上海市在推出残疾人就业保障金征缴、居住证办理、一般项目挖掘道路施工等27个可高效办成的“一件事”基础上，推出“一网通办”帮办制度，涉及35个企业和个人高频事项，约占“一网通办”全年总办件量的1/3。

山东省东营市启动“全周期”“一件事”全链条服务攻坚行动，按照“全周期”链条式标准，梳理人社“一件事”事项，列出能够实现“全周期”链条式服务的“一件事”清单，持续深化流程再造，拓展提升，确保“全周期”服务真正落地见效。

四川省雅安市丰富线上应用渠道，推出社保缴费、补贴申报、资格认证、行政审批和争议仲裁立案线上要件预审等“十大特色应用”，为办事群众提供不受时间、场所限制的智慧人社服务。

浙江省嘉兴市秀洲区创新推出“肩并肩”帮办模式。从人社窗口无差别受理改造入手，拆除人工窗口，以开放式岛台取代传统柜台，由面对面服务转变为“肩并肩”帮办，每个岛台配备8名工作人员，提供一对一“VIP式”服务。

住房公积金跨省自由流动一直是服务攻坚“痛点”。住房公积金系统以缴存人需求为导向推进信息化建设，不断克服各省数据共享、交互、标准化方面的障碍。2019年建成数据平台，联通所有住房公积金管理机构数据，为提供统一便捷的服务奠定了基础。

2021年，住房和城乡建设部上线全国住房公积金小程序，可为1.5亿个缴存职工提供住房公积金缴存和使用情况查询，以及异地转移接续服务。在信息化手段的支撑下，住房公积金系统通过全程网办、两地联办、代收代办三种途径实现住房公积金高频服务事项“跨省通办”。

2021年以来，全国公安交管部门紧密结合“我为群众办实事”实践活动，出台多项便民服务新措施。在前期试点和分批推广应用基础上，于2021年12月，全面推行驾驶证电子化等便利措施。

据介绍，电子驾驶证实现了交管信息数据与全国人口数据等关联共享，减少了群众需要提交的证明材料，推动了大数据融合应用；实现了手机在线“亮证”“亮码”，在全国范围内有效，办理交管业务、接受执法检查时可出示使用，提升了证件使用便捷度和交管服务管理便捷化。

……

**五、平台更灵活：推动政务服务向“掌上好办”转变**

近年来，以政务服务移动端、小程序、公众号为代表的移动政务服务渠道不断扩展，一批移动政务服务平台品牌逐渐形成，为政务服务更加便民利企提供了重要平台。但政务服务平台移动端也存在建设管理分散、标准规范不统一、数据共享不充分、技术支撑和安全保障体系不完备等突出问题。

2021年11月，国务院办公厅印发《全国一体化政务服务平台移动端建设指南》（以下简称《建设指南》），明确在2022年底前，形成以国家政务服务平台移动端为总枢纽的全国一体化政务服务平台移动端服务体系，推动政务服务从“掌上可办”向“掌上好办”转变。

深圳市政务服务数据管理局局长刘佳晨表示，加快推进全国一体化平台移动端建设既是顺应民意、优化服务的必要举措，也是适应社会发展的必然要求，更是移动互联网发展的大势所趋。人民群众对精准化、便利化政务服务日益增长的需求，不断推动一体化政务服务模式和渠道变革。

安徽省数据资源管理局党组书记、局长朱诚表示，《建设指南》建立了贯穿政务服务平台移动端建设、运营、管理等全过程的统一规范，标志着国家层面对移动政务服务的认识和实践达到了新水平，必将有力推动一体化政务服务能力全面提升。

**执笔：**

新华社中国经济信息社经济分析师 崔明明 王 萌

**编辑：**

新华社中国经济信息社 杨 楠

**编审：**

新华社中国经济信息社 刘 驭

主 编：王 萌 联系电话：（010）88052735