依托全国一体化政务服务平台持续提升政务服务效能改革是我国转变政府职能的一项重大举措，降低准入门槛，促进公平竞争，营造便利环境，对于进一步激发市场活力和社会创造力具有重要意义。通过多年持续努力，我国政府服务效率和透明度大幅提升，营商环境不断优化，人民群众办事创业得到极大便利。近日，国务院办公厅印发《关于依托全国一体化政务服务平台建立政务服务效能提升常态化工作机制的意见》（以下简称《意见》），标志着我国全国一体化政务服务平台技术支撑体系已经基本建成，优化服务工作的重心正在从系统平台建设转向服务效能的全面提升，核心是要通过不断健全完善常态化的管理运行机制，实现政务服务从“能办”向“好办”转变。

**一、全国一体化政务服务平台是创新政府治理和优化营商环境的有力支撑**

2015年国家开始实施“互联网+”行动计划，将互联网的创新成果与经济社会各领域深度融合，以增强各行业创新能力，提升公共服务水平。2016年国家推进“互联网+政务服务”，出台《国务院关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》，系统性地部署全国网上政务服务体系建设任务，提出规范网上服务事项、优化网上服务流程、升级网上服务平台、创新网上服务模式、全面公开服务信息、推动线上线下融合、推进政务信息共享、加强网络和信息安全保护等一系列工作要求与措施，开启了我国优化政务服务的新篇章。

建设强有力的技术支撑体系是实现“互联网+政务服务”目标的前提基础。2017年，国家出台《国务院办公厅关于印发“互联网+政务服务”技术体系建设指南的通知》；2018年出台《国务院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》；2019年颁布实施《国务院关于在线政务服务的若干规定》。在国家主管部门的大力推动下，在各地各部门的倾力配合下，全国一体化政务服务平台建设稳步推进，截至2022年底，已实现地方部门500万余项政务服务事项和1万多项高频应用的标准化服务，已汇聚32个省份和26个部门的900余种电子证照，56.72亿条数据，累计提供电子证照共享服务79亿次，90.5%的省级行政许可事项实现网上受理和“最多跑一次”。全国一体化政务服务平台的基本建成，使之成为支撑全国政务服务“一张网”的核心设施，为各地区各部门不断提升政务服务标准化规范化便利化水平奠定坚实基础。

依托全国一体化政务服务平台，企业和群众经常办理的高频事项努力实现“跨省通办”，住房公积金异地转移接续、失业登记、电子社会保障卡申领、残疾人证新办等事项办理，已通过“同事同标”无差别受理、电子证照互认等手段，基本在全国范围内实现“无感漫游”。以“一件事一次办”为目标的集成化智慧化服务创新不断取得突破，群众办事由“多地、多窗、多次”向“一地、一窗、一次”转变。全国政务服务已经进入提升“一网通办”服务效能的关键阶段，为进一步创新政府治理与优化营商环境提供更大助力。

**二、依托全国一体化政务服务平台健全政务服务效能提升常态工作机制的迫切和必要**

随着全国一体化政务服务平台基本建成，我国优化政务服务的工作也将进入持续提升效能的新阶段，重点解决业务办理不够便捷和技术平台支撑能力不够充分等问题，努力推动政务服务从“能办”向“好办”转变。提升政务服务效能也必须建立起常态化的工作机制，持之以恒地改进业务规程，完善平台功能，创新服务方式。《意见》的印发为优化政务服务工作从平台建设期转向应用效能提升期指明了前进路径。持续提升政务服务效能，关键是要建立系统科学的常态化工作机制，确保技术平台能够充分发挥支撑作用，督促各级政府部门及时发现和掌握服务堵点并采取有效措施解决问题。《意见》为当前及今后一段时期提升政务服务效能设计了完善的工作机制体系，分为4大类包括13项具体要求。

一是要建立办事堵点发现解决机制。包括堵点主动发现、高效解决和数据分析应用机制，即加强在线平台、便民热线和实体窗口等对接联动，畅通堵点问题直达反馈通道；针对群众反映的堵点问题，建立快速响应、限时整改、监督反馈的管理模式，实现疏解堵点全流程闭环管理；并加强趋势感知数据分析，提前研判苗头性、典型性、集中性问题，推动破解问题的关口前移。

二是要建立服务体验优化机制。包括高频服务清单管理和闭环优化机制、新技术应用赋能机制、经验推广和服务宣传机制，即加强高频服务的用户测试、模拟办理、体验优化，打造好用爱用的精品服务；利用新一代数字技术提供智能化、个性化、精准化服务以改善用户体验；加强总结服务创新先进经验做法，发挥示范作用，推动“一地创新、多地复用”。

三是要建立平台支撑能力提升机制。包括渠道统筹和线上线下协同服务机制、政务数据有序共享机制、全国一体化政务服务平台持续赋能机制和协同运营机制，即推动各类办事平台、网站、移动端向各级政务服务平台整合；依托全国一体化政务服务平台数据共享枢纽，推动政务数据跨地区、跨部门、跨层级、跨系统、跨业务共享利用；加大力度推进地方部门电子证照、电子印章、统一身份认证等对接互认；强化全国一体化政务服务平台业务、技术和安全的工作联动，加强政务服务平台日常运营和运维工作。

四是要建立效能提升保障机制。包括政务服务法规制度和标准规则迭代机制、评估评价机制、数字素养能力提升机制，即加强“一网通办”制度保障，建立健全政务服务效能提升标准规范体系；以企业和群众“获得感”为第一评价标准，推动政务服务从政府供给导向向企业群众需求导向转变；持续提升干部队伍、专业人才、各类用户群体的数字思维、数字技能和数字素养。

**三、促进“需求-业务-技术”机制融合是实现政务服务效能提升的关键举措**

国务院办公厅会同各地区各有关部门组织实施了“双十百千”工程，采取有针对性的措施发现并疏解政务服务中全国共性和行业地区个性的“堵点”，更加充分地发挥好全国一体化政务服务平台的基础支撑作用，人民群众办事的便利化水平进一步提升。《意见》以清单的方式提炼出各地区各部门在开展政务服务效能提升“双十百千”工程中形成的典型经验做法，充分体现出推动“需求-业务-技术”深度融合是政务服务效能提升常态化工作机制建设的本质内涵。

贴近用户需求是创新政务服务的根本宗旨。涉及环节多、业务情形多和个体需求差别大的服务事项办理过程容易发生堵点问题。对于审批过程涉及多个部门职能的服务事项，应尽可能简化优化审批流程，统一受理层级，压缩办理时限。对于包含大量情形分支的服务事项，应根据办事场景的不同提供导引式服务，实现服务精准直达。对于涉及对象群体规模较大的服务事项，应细化用户群体分类，深入研究个性化的服务需求，特别是要针对老年人、残疾人等特殊群体，构建“有质感”“有温度”的专属服务，破解数字鸿沟。对于办理周期长、流程复杂的服务事项，还应当注意建立线下帮扶式服务机制，配备服务专员，及时响应和引导服务需求。

深化业务改革是提升服务效能的必然要求。各级政府部门应聚焦企业登记、职工参保、建筑施工许可、开具基层证明、不动产登记等高频服务事项，深入研究分析服务堵点的特点，改进业务受理规则，重塑办事服务流程，为提升政务服务效能拓展更大空间。实现治理现代化，不仅要加强改革供给端的输入，制定出台优化营商环境和改善民生的政策文件，更为重要的是要加强服务需求侧的输出，实现“免申即享”“即申即享”“直达快享”等创新性的政策兑现措施。

强化技术赋能是改善服务体验的重要手段。各地区各部门应加强电子证照、电子印章、电子签名等共性基础支撑技术的深度应用，确保网上政务服务平稳持续运行。同时也要加强对智能推送、短视频直播、远程视频会商勘察、大数据风险预警等技术手段的应用，提高政务数据共享水平，充分发挥技术手段对政务服务的赋能作用，带给群众办事“既简又快”的服务体验。