

主动融合互联网 政务服务拓新路

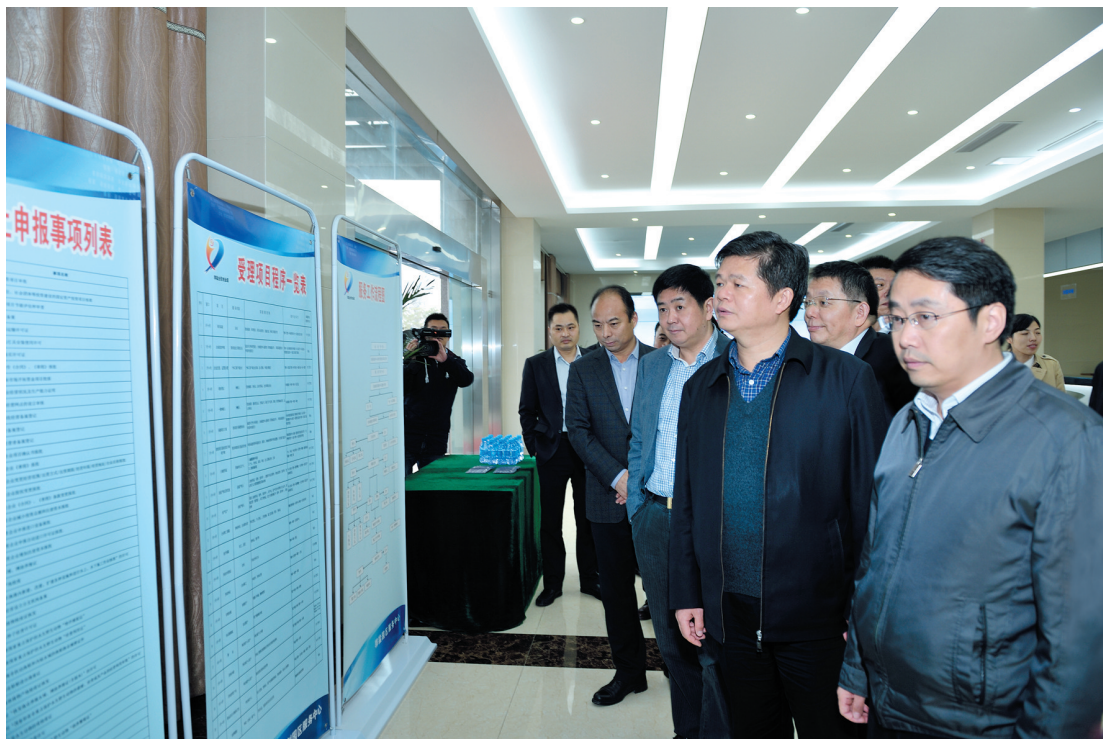
——盐都区加快推进“互联网+政务服务”纪实

11月19日,在盐都区政务服务大厦召开的全区“互联网+政务服务”成果发布与工作推进会上,盐都区网上政务服务大厅、盐都政务APP、机关办公自动化+行政权力公开透明运行+政务服务三网合一、省卫生监督与盐都政务服务数据同步交互系统、区镇村政务服务三级联网、《中国盐都网》外文版等6项成果正式上线。这些成果将广泛地应用于全区政务服务领域,助推行政审批改革和经济社会发展,并成为进一步建设盐都智慧政务的基石和梁柱。

近年来,区委、区政府将“互联网+政务服务”提升到战略高度来重点重抓,区委书记羊维达在区第十四次党代会上明确要求:打通改革推进“最后一公里”,加快转变政府职能,优化行政审批流程,推行“互联网+政务服务”,以敬民之心,行简政之道,使政府更善治、市场更高效。围绕这个要求,在各部门的密切配合下,区电子政务管理办公室、区政务服务管理办公室、中国电信盐都分公司等相关单位通力协作,大胆探索,创新求变,初步建立起具有盐都特色的电子化政务服务体系,拓展了我区“互联网+政务服务”新型改革发展之路。



区委书记羊维达视察区政务服务中心建设现场



区委副书记、区长吴本辉和市政务服务办主任王绍前视察郭猛镇政务服务三级联网



全区政务服务中心搬迁改造工作推进会

互联网+政务服务,更突出的时代命题

自去年3月李克强总理在全国人代会《政府工作报告》中首提“互联网+政务服务”以来,“互联网+政务服务”探索实践遍地开花,如火如荼。今年10月9日,习近平总书记在中南海主持召开网络安全和信息化工作座谈会,就实施网络强国战略进行第三十六次集体学习上特别强调,各级领导干部要学网、懂网、用网,要以推行电子政务、建设新型智慧城市等为抓手,实现跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的协同管理和服务。11月11日,在全省深化行政审批制度改革加快简政放权激发市场活力推进会上,李强书记、石泰峰省长对加快“互联网+政务服务”发展提出了新的目标,要求今年底省市县政务服务“一张网”实现贯通。

在“互联网+政务服务”布局安排上,我区见事早、定位准、行动快、力度大。2015年初,从“大楼之外无

批、清单之外无权力”的目标出发,区委、区政府作出政务服务中心整体搬迁改造的宏大决策,与此同时,瞄准全省一流的水准,建设全区电子化政务服务体系,掀开了我区政务服务新篇章。

区委副书记、区长吴本辉在全区“互联网+政务服务”成果发布仪式上指出:“让政务服务插上互联网这个金翅膀,是深化行政审批制度改革的重要一环,是加快转变政府职能、建设服务型政府的重要举措,是顺应信息化趋势、推进政府治理能力现代化的迫切需要,也是拓展完善政府联系和服务群众机制、方便群众办事创业的重要渠道。”我区认真贯彻落实中央和省市“放管服”要求,突出时代命题,紧扣社会脉搏,全力推进“互联网+政务服务”建设,高起点设计、高标准建设、高水平打造了“线上线下一体化”的政务服务平台,形成了以党政机关办公自动化系统为核心的“三网合一”新融合,企业群众鼠标一点、屏幕一碰,就能实现网上咨询、申报、受理、查阅、互动交流等多种功能;公务人员通过一个端口就可以完成日常办公、行政审批、在线答复等

工作,有效优化了群众办事流程,畅通了政务服务渠道、提升了政务服务效能。新上线的六项成果,和社会脉搏一起律动,奏响了盐都“互联网+政务服务”时代乐章的序曲。

网上政务服务大厅,更全面的线上服务

按照“有什么样的线下就有什么样的线上,虚拟与实体相结合,虚拟将实体延伸化”的标准和要求,重新打造政务服务网络平台。新上线的盐都区网上政务服务大厅,为区内外广大群众、企事业单位和社会组织提供网上了解、网上申报、网上预约、网上查询、网上评价以及网上监督等服务,打破了传统的政务办理模式。目前盐都区网上政务服务大厅33个部门已经提供全部服务事项在线预约、在线评价、在线监督、在线投诉服务,有35项个人事项、146项企业事项配置了在线申报功能,可以在线申报与实时查询办理进度,做到了能实现网上办理的事项,不再要求群众到现场办理;能通过网络共享的材料,不再要求群众重复提交;能通过网络校验的信息,不再要求其他单位重复提供。在《中国盐都网》《盐都区政务服务中心网站》显著位置,都设有政务服务大厅醒目标志,将有越来越多的网民朋友通过这样的宣传而逐步了解和使用网上服务大厅,像上网淘宝一样上网办事,从中享受“小政府、大服务”的全新体验。

在此基础上,我区开通的盐都政务APP更是顺应时代潮流,充分满足群众需要。手机预约取号、手机申报查询、手机评价投诉等一系列与手机政务更加匹配的功能开发推出,进一步强化了在线政务服务,局长信箱这一新型的交流平台在满足政务服务的同时,更是最大程度地拉近了政府与群众的距离,温暖了民心,受到了办事人员和广大用户的欢迎与好评,他们说盐都政务APP虽然建设不是最早的,但却是他们了解到的功能最多、信息量最大、最贴近实用需求的政务APP。

三网合一,更彻底的办公自动化

在进一步加强政务信息资源跨部门、跨层级互通和协同共享、更好监督办事人员的工作、加快实现政务办理全过程公开透明方面,我区电子政务服务体系积极建设应用的“三网合一”,更是体现了政务服务体系的应用新高度。所谓的三网合一,是指机关办公自动化(OA)+行政权力网上公开透明运行+政务服务三网合一,这是我区电子政务服务体系的核心标志,实现了前台受理(政务服务大厅)——OA办公(机关办公自动化)——阳光监察(行政权力网上公开透明运行)的“一站式”服务。

三网合一的中枢是全区党政机关办公自动化(OA)系统。我区是目前全市唯一建成覆盖区镇两级全部机关OA的(县、市)区、全区区级党政群机关、镇(区、街道)、市属驻都单位等12个类别共98个部门单位、4493名公务人员都是OA用户,同时在线人数已经突破千人,达到了较高标准的建设和广泛应用。行政权力网上公开透明运行是全省统一推进的一个重要在线系统。据了解,我区在三网合一应用以来首次打破了由于与政务服务系统相互独立与隔绝、各地区行政权力网上公开透明运行中数据大部分人工二次录入的局限,将实际功效提到形式意义之上。与此同时,政务服务大厅222个窗口,450多名窗口人员,只需要通过OA客户端(含电脑端、手机端)就可以完成送达审批、回领窗口、办理案件,完美实现“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的一站式服务,有效提高工作效率,方便群众办事,很好地解决了审批权力无法集中到窗口的现实矛盾。

记者了解到,实现三网合一之后,政务服务管理系统里的办件信息将同步自动推送到行政权力网上公开透明运行系统,实现了实时全自动推送与获取数据的飞跃性转变。并且,在办件过程中,一旦出现异常办件,权力系统就会立即启动流程,督察部门和法制部门便直接发起督察、纠错,真正方便监察工作的进行,压缩了暗箱操作的空间。同时,政务服务管理系统里的办件信息将同步自动推送到行政权力网上公开透明运行系统,实现了由过去人工二次录入和定时同步传输数据向现在的实时全自动推送与获取数据的飞跃。对于异常办件,权力系统将启动流程,由监察、法制部门发起督察与纠错。

三网合一技术的应用,实现了窗口在线远程受理、内部跨部门协同审批和跨层级联动审批、网上公开审批过程与结果、全程电子监察与纠错等各个环节、多个系统的全融合,“单点登录,全网通办”,在我区“互联网+政务服务”进程中具有里程碑的意义,在全国行政审批改革领域具有首开先河的示范价值。

系统互通,更自在的数据交流

和其他地区一样,在电子政务建设过程中,我区的多数部门也都有着各自垂直的业务系统,各个部门的垂直系统封闭运行,数据难以交换、共享。为更好落实党中央、国务院提出的在行政审批改革中要推行并联审批、容缺预审等措施,区电子政务办在区委、区政府的支持下,选择试点先行,积极建设省卫生监督与盐都政务服务数据同步交互系统,克服系统建设中的理念难题和技术难题,打破数据壁垒,实现两个系统的互通。

目前,我区卫生监督领域的全部事项都已经可以通过盐都政务APP或网上政务服务大厅直接申报,省卫生监督系统与

盐都政务服务系统双向实时同步自动交换数据。据了解,这是我省实现通过县区级政务服务系统向省建业务系统申报办件的零突破,也是全区建设以一网办理为标准的“互联网+政务服务”新体系所迈出的第一步。下一步,我区将推广卫生监督系统的成功做法与技术模式,争取实现所有部门垂直系统与区政务服务系统的互通,实现在区政务服务系统内审批事项跨部门、跨层级的数据交换共享,在全国率先开通并联审批技术层面上的“直通车”。

除此以外,我区还成功建设了区镇村政务服务三级联网,《中国盐都网》英德日韩外文版本,不仅将政务服务拓展到边、延伸到底,更把盐都的风采展示给全世界。

“行政审批改革永远在路上,政务服务永远没有休止符。”区委常委、常务副区长陈志会在接受记者采访时表示,我区将加快行政审批改革步伐,进一步拓宽“互联网+政务服务”新领域、新应用,扎实推进“一网一门一端一号一码”政务服务框架建设,全力打造纵横全覆盖、事项全口径、内容全方位、办事全渠道、服务全天候的网上政务服务大厅,不断提升全区政务服务效能,为“强富美高”新盐都建设作出新的更大的贡献。

(范进 陈雁程 姜慕雷)



机关办公自动化+行政权力公开透明运行+政务服务三网合一示意图



盐都区网上政务服务大厅首页截图



盐都政务APP截图



中国盐都网中、外文版本示意图



盐都区“互联网+政务服务”成果发布与工作推进会