

“数字政府”助服务下沉

——广东省韶关市政务服务改革创新实践纪实

“

“粤省事”是广东省打造的“指尖办事”利器，只需刷脸登录平台，就可以一站式网上办理所有上线民生服务事项，而韶关更是在全省率先推动了镇村事项上线“粤省事”。当前，林业、人社、卫健、残联、市场监管等部门的17项镇村事项作为第一批上线“粤省事”事项，已于6月底正式完成上线运行，第二批15个事项上线工作也正推进中。据了解，在“粤省事”韶关特色专版，针对少数民族地区特点，设置了“民族服务、养老服务、社会救助、助残关爱、生活服务”5大类共12个服务入口。



韶关市委常委、副市长万卓培(左二)现场了解“一门一网式”政务服务改革情况。（韶关市行政服务中心供图）

□ 范国清 朱紫晴

党的十九大明确提出要加快推进信息化，建设“数字中国”“智慧社会”。党的十九届三中全会作出了深化党和国家机构改革的决定，提出要充分利用信息化技术手段，提高政府机构的履职能力。国务院要求推进政务服务“一网通办”和企业群众办事“只进一扇门”“最多跑一次”，加快推进“互联网+政务服务”、政务信息系统整合共享、审批服务便民化和建设一体化在线政务服务平台等工作。

2017年12月，广东省率先在全国部署“数字政府”改革建设，作为基层减负便民工作试点的韶关市，通过业务全市通办、推行政策兑现一窗办理、将证明变成服务事项、统一身份登录、推行电子证照印章试点等创新性改革措施，实现了全省政务服务改革“四个率先”——率先实现镇村事项全市无差别办理、率先推动镇村事项上线“粤省事”、率先部署使用政务服务一体机、率先梳理规范基层证明事项，将便民、便企、便政府统一起来，成为基层数字政府改革的先行者。

系统性改革
先行先试打通层级壁垒

“数字政府”是对传统政务信息化模式的改革，旨在全面提升政府在经济调节、市场监管、社会治理、公共服务、环境保护等领域的履职能力。广东早在2017年就推出了系列配套措施，但政务服务建设分散化、碎片化等问题严重，部门各自为政、信息孤岛等十分突出，作为粤北山区的韶关市，突破障碍开启这一系统性的改革，犹如一场“大手术”。

2019年年初，韶关市实施完成政

府机构改革，组建市、县政务服务数据管理局，负责政务服务管理、“互联网+政务服务”、政务数据管理、公共资源交易管理等工作，随之，“数字政府”建设和政务服务改革进入实质性阶段。

“深化改革，推进数字政府的建设，首先是自身要勇于改革，改变旧的观念、旧的办事习惯。”韶关市委常委、副市长、东莞韶关对口帮扶指挥部总指挥万卓培表示，政务服务改革就是要推动政府部门的管理向服务转变，由单个部门办理向多部门协同转变，由封闭向开放阳光转变，要有“伤筋动骨”的准备。

韶关市把政务服务改革作为“一把手”工程，由市主要领导负责召集政务服务数据管理局、行政服务中心科长以上的中层干部，平均两周召开一次现场会，一起有针对性地解决难点，哪个职能部门有困难，就去哪个部门协调解决，哪项服务事项入网有问题，就组织职能部门和技术人员论证解决。经过统筹推进，今年以来相继推进市人社局、市公安局、市科技局等6个单位204项事项进驻韶关市政务服务大厅。目前，市行政服务大厅已进驻32个单位1770项依申请办理事项，进驻率超过95%。

深化改革，试点先行。韶关市选择了中央苏区南雄市和少数民族地区乳源瑶族自治县作为政务服务改革的试点。其中，乳源瑶族自治县率先打破区域限制，推进“一次办、马上办”政务服务，建成县、镇、村（社区）三级公共服务平台建设。县直机关24个部门178个审批服务事项已经做到“马上办好、立等可取”，22个部门291个审批服务事项已经做到“马上受理、大幅压缩办理时限”。经县、镇、村各级部门的共同努力，2019年全县实体办事大厅共计办理事项5.1万余宗。其中，县级平台业务量近4.3

万宗，镇、村（社区）平台业务量0.83万，办结率均为100%。根据少数民族地区特点，还在政务服务平台设立民族特色专区，办理少数民族服务、中考加分等特色政策事项。

在乳源县游溪镇大寮坑村，村民赵天福高兴地说：“原来村民有个事要跑到镇上、县里去办，路远排队不说，要是材料不全得跑好几趟，很是麻烦。现在方便了，在村里就可以把想办的事给办了，而且办起来方便。”

经过在南雄和乳源的试点，政府行政效率更加高效，老百姓享受到了改革的红利。接下来韶关将在全市各地推广南雄和乳源的做法。

数字化转型
政务服务事项线上办理

打破区域、打破空间的局限，让人民群众可以就近办、方便办，不出镇，不出村，甚至不出门就可以把事办好，在这场便民化的政务服务改革中，韶关市全力推进数字化转型，将事项推向“云端”，将服务延伸至家门口，多项工作走在全省前列。

“各地各部门业务事项多而杂，而且相互交叉。”韶关市政务服务数据管理局负责人说，如何将各事项进行梳理统一对接到政务服务平台，既需要冲破很多阻力，也需要有创新的方式。

在民政、人社、卫生等多个部门的参与下，韶关统一规范了全市镇村高频政务服务事项目录，包括事项名称、依据、材料清单、材料样本和范例、办理流程、办理时限等要素，并通过全省“十统一”系统加以固化，实现了全市镇村级服务事项统一、规范、标准，先后完成第一批和第二批200项镇村事项标准化工作，实现了全市105个镇街、1426个村居同一事项无差别受理，同标准审批。当前，第三批公安高频事项也已经完成目录梳理。

“粤省事”是广东省打造的“指尖办事”利器，只需刷脸登录平台，就可以一站式网上办理所有上线民生服务事项，而韶关更是在全省率先推动了镇村事项上线“粤省事”。当前，林业、人社、卫健、残联、市场监管等部门的17项镇村事项作为第一批上线“粤省事”事项，已于6月底正式完成上线运行，第二批15个事项上线工作也正推进中。据了解，在“粤省事”韶关特色专版，针对少数民族地区特点，设置了“民族服务、养老服务、社会救助、助残关爱、生活服务”5大类共12个服务入口，提供近30个细分服务事项，群众日常办理的高频事项都可以在线上一并办理。

韶关市还是全省首个部署使用政务服务一体机的地市，目前已经在市行政服务中心大厅和乳源瑶族自治县、镇、村三级都部署了政务服务一体机，公安、司法、人社、自然资源、民宗、残联、税务等部门66项服务皆可办理。同步还在一体机入驻了一批高频民族特色事项，一机通办、立等可取、一次办成。

建设标准化的政务服务事项，让政府职能向数字化转型，韶关市以此为抓手，推行“全市通办”服务模式，在广东政务服务网设立“全市通办”专栏，已梳理市级126个事项为第一批全市通办事项，实现30个事项跨镇跨村办理。纳入全市通办事项可任意选择各级服务窗口申请办理，一个点可以办理各个层级事项，构建四级政务服务联动平台，实现就近能办、异地可办，对于外出人员来说，避免了来回跑。

信息化建设
软硬兼施延伸服务网络

推进数字政府的改革建设，既要注重信息基础设施的“硬支撑”，又要推动信息技术的应用，提升专业服务

的“软实力”。

今年以来，韶关市完成了市县两级政务数据管理局的组建，将政务服务网点覆盖市、县、镇，并在村委会设置综合服务点或服务窗口，完成了1个市行政服务中心、10个县行政服务办事大厅、105个镇办事中心、1426个村级服务点的全覆盖格局。同步由各县市区组织安排对县镇村综合服务窗口工作人员开展专项业务培训，如今在一线窗口服务的专业人员超过1800人，使政务服务网络能够延伸到基层末梢，让改革的红利获得最大程度的释放。

为了推进信息资源的高效循环利用，韶关市按照广东全省“一片云”“一张网”的格局，狠抓政务云平台建设，以集约化模式统筹推进云网基础设施建设，已经建成了全市统一的电子政务外网、统一的数字政务云平台、统一政务信息资源交换共享体系。

如今，韶关市通过建成上连省，下连县、镇、村，畅通省市县镇村五级电子政务网络体系，形成了全市电子政务体系“一张网”，为各地各部门政务信息系统运行提供基本的网络保障。目前，103个市级部门、935个县（市、区）直属单位和全市所有镇（街）、村（居）已接入电子政务外网。建成了欠发达地区政务云平台和自建政务云平台“两朵云”，迁移上云的网站（系统）超过150个，并将分步开展现有云平台整合，实现资源统一纳管、资源共享和信息互通，构建全市统一的“数字政府”政务云平台。

为推动公共数据资源统一汇聚和依法有序开放，韶关积极构建政务信息资源交换共享体系，推动市政务信息资源共享平台建设，完成市直1365个政务信息资源目录的梳理编制和注册发布，形成了全市统一的资源目录清单；实现了与公共信用平台、社会保险管理系统、中小微企业融资平台、智慧警务平台等数据应用平台的对接，累计向公共信用平台、中小微企业融资平台、智慧警务平台等推送政务数据7300多万条。

韶关通过还统筹建设应用全市性政务信息系统，首次将OA系统实现市县镇三级通用，全市1300多个单位实现内部公文流转、协同办公、公文交换等，电子公文已基本替代纸质发文；统筹市县镇村四级实体大厅窗口统一使用“一门式一网式”信息系统登记收件。目前，实现市级系统办理业务144,346宗，系统85,781宗；统筹“12345”政府服务热线平台建设与应用。

重点推荐

上调养老金
“十五连涨”如何落地

不断增加战略储备基金，各级财政对基本养老保险的资金投入逐年增加。目前，国家已经建立战略储备基金，全国社保基金已有2万亿元左右战略储备。今年中央财政安排企业养老保险的预算资金达到5285亿元，同比增长9.4%，地方财政也相应做出了资金安排。

10版

民生快讯

我国将着力打造
“三张交通网”

本报讯 中共中央、国务院近日印发《交通强国建设纲要》，明确到2035年，基本建成交通强国，形成“三张交通网”“两个交通圈”。

交通运输部党组成员、综合规划司司长王志清表示，“三张交通网”即发达的快速网，主要由高速铁路、高速公路、民用航空组成，服务品质高、运行速度快；完善的干线网，主要由普速铁路、普通国道、航道、油气管道组成，运行效率高、服务能力强；广泛的基础网，主要由普通省道、农村公路、支线铁路、支线航道、通用航空组成，覆盖空间大、通达程度深、惠及面广。

王志清说，“两个交通圈”是指围绕国内出行和全球快货物流建立的快速服务体系。一是“全国123出行交通圈”，即都市区1小时通勤、城市群2小时通达、全国主要城市3小时覆盖；二是“全球123快货物流圈”，即国内1天送达，周边国家2天送达，全球主要城市3天送达。

《纲要》明确，到2020年，完成决胜全面建成小康社会交通建设任务和“十三五”现代综合交通运输体系发展规划各项任务，为交通强国建设奠定坚实基础；到2035年，基本建成交通强国；到本世纪中叶，全面建成人民满意、保障有力、世界前列的交通强国。

（魏玉坤）

800场高校毕业生
招聘会将举行

本报讯 人力资源社会保障部近日启动第七届大中城市联合招聘高校毕业生秋季专场活动，各地将举办不少于800场现场招聘会。

据人力资源社会保障部有关负责人介绍，本次活动吸引了全国31个省市区及新疆生产建设兵团共275个地级以上公共就业人才服务机构参加，整合了全国公共就业人才服务机构资源，依托高校毕业生精准招聘平台，为高校毕业生求职择业和用人单位招聘人才提供精准就业服务，活动将持续到11月25日。

这位负责人表示，本次活动主要开展四项服务：一是举办网络招聘大会，依托中国国家人才网高校毕业生精准招聘平台，为用人单位和求职毕业生提供精准化对接服务；二是在部分高校比较集中或专业性人才特色明显的城市举办综合性及行业性跨区域巡回招聘会；三是各参会省份在当地举办频次密集的现场招聘会；四是配套开展多种形式的政策宣传、就业创业指导、就业手续办理等服务活动。

据了解，活动期间，还将在河南、昆明、西藏、潍坊、沈阳、吉林、重庆、秦皇岛、合肥、西安、长沙、甘肃、江苏、银川等19个站办举办51场综合性及行业性跨区域巡回招聘会，有色金属工业人才中心将在13所高校举办系列校园巡回招聘活动。

活动期间，高校毕业生和用人单位可登录中国国家人才网（www.new-jobs.com.cn）高校毕业生精准招聘平台，或关注“高校毕业生精准招聘服务”微信公众号，免费进行职业能力测评和建立职位胜任力模型，自动获取系统匹配和推荐的岗位。

（叶昊鸣）

点 睛

推进政务服务改革向基层延伸

□ 万卓培

区域发展不平衡难题亟须破解，而推动实现基本公共服务均等化是补短板的重要举措。韶关市作为粤北生态发展区，在信息化配置不完善、数字化水平不高、数据标准不统一、部门业务难以协同联动的情况下，以便民、便企、便政府为目

标锐意改革，终于打通了全市的数据系统，改革优化了政务服务流程，在推进基层减负提效、提升百姓获得感方面迈出了实质性步伐。

韶关市政务服务改革的意义在于，改变了地方传统的政府治理方式，推动了高效一体化在线政务服务的实施，基层工作负担得到减轻，更重要的是，通过服务事项在全市

范围无差别办理，使少数民族地区、边远镇村办事与其他地方同享服务便利性，“数字政府”消灭了服务“最后一公里”问题，群众和企业都得到了极大便利。而从改革的联动性来说，高效、阳光的政务服务优化提升了营商环境，激发出更多市场活力和创造力，对人才、资金、投资项目的进入形成磁吸作用。

改革不可能一蹴而就，让粤北山区群众均等获得基本公共服务，仍旧要攻坚克难。当前韶关的政务服务改革需要打通更多“信息孤岛”、持续优化审批流程、延伸民生服务类别、增加镇村下沉事项，加大信息化基础设施投入、实施专职人员服务培训等，使“数字政府”形成长效机制。