经济分析报告

第 916 期

2018 年 7 月 20 日

创新打造政务服务“掌上模式”的龙岩实践

新华社中国经济信息社

正文目录：

一、从线下部门到掌上政府：推动服务平台变革

（一）打造网上办事中心，让市民掌上办理“城中琐事”

（二）打造政民快捷互动中心，让市民掌上解决“眼中难事”

（三）打造资讯服务中心，让市民掌上阅读“本地新闻”

（四）打造资料免费共享中心，让市民掌上获取“身边资源”

二、从政府端菜到市民点菜：推动服务方式变革

（一）市民指尖轻松“点餐”

（二）部门联台快速“做菜”

三、从多头分办到一站解忧：推动服务效率变革

（一）再造流程

（二）兜底难题

（三）精准考评

四、从被动适应到主动创新：推动服务理念变革

（一）创新教育资源共享式服务

（二）创新地域文化汇集式服务

（三）创新社会治理协同式服务

创新打造政务服务“掌上模式”的龙岩实践

新华社经济分析师

今年的全国网络安全和信息化工作会议强调，要运用信息化手段推进政务公开、党务公开，加快推进电子政务，构建全流程一体化在线服务平台，更好地解决企业和群众反映强烈的办事难、办事慢、办事繁的问题。

福建省龙岩市积极适应“互联网+政务服务”发展要求，坚持以服务人民为中心，运用互联网技术和信息化手段，建设市级统一网上公共服务平台——“e 龙岩”，设置贴近市民需求功能，打造移动网上办事中心、政民快捷互动中心、统一资讯服务中心、资料免费共享中心，逐步形成“一平台四中心”政务服务“掌上模式”，打造政民高频率及时互动的“掌上政府”，不断增强市民的认同感和获得感。

平台 2018 年 1 月 1 日正式上线，截至 6 月 30 日，注册用户达 40.38 万人，其中实名认证 37.1 万人。5 月 9 日，福建省委书记于伟国在龙岩工作检查时提出，要树立“对自己狠心，让百姓舒心”的服务意识，在全省推广“e 龙岩”做法，建设成福建工作品牌。5 月底，“e 龙岩”在中国政府信息化大会上荣获“2018 中国政府信息化管理创新奖”。

一、从线下部门到掌上政府：推动服务平台变革

龙岩行政服务中心是全国首个通过国标委验收的社会管理和公

共服务综合标准化单位。2015 年由国家质量监督检验检疫总局、国家标准化管理委员会发布的政务服务 7 项国家标准中，有 6 项由龙岩为主起草，填补了国内空白。2018 年 3 月，以龙岩为主起草的《政务服务中心进驻事项服务指南编制规范》国标发布，以龙岩为主导的全国首个“一趟不用跑”“最多跑一趟”政务服务省标通过专家评审。

就如何更好地适应移动互联时代人民群众对政府服务提出的新需求，龙岩不断摸索实践。截至 2017 年底，龙岩移动互联网用户达 206 万户，普及率达 74%，网上政务发展为掌上政务已成迫切需求。从 2017 年下半年开始，龙岩市从深化“放管服”改革、深入推进“互联网+政务服务”角度，主导设计“e 龙岩”的建设目标、功能定位、统一品牌及实现路径，在试运行 3 个月后于 2018 年 1 月 1 日正式上线。按照“解决实际问题、方便群众办事”的理念，“e 龙岩”将具体功能定位为“一个平台，四个中心”：即市级统一的网上公共服务平台，线上与线下结合，打造政民互动中心、网上办事中心、资料共享中心、资讯服务中心。

（一）打造网上办事中心，让市民掌上办理“城中琐事”

整合全市政务服务资源，归集与市民密切相关的市县政务服务部门主要功能，全面梳理导入公共服务和便民服务资源，逐步构建起全市行政审批和公共服务事项全流程、“一站式”网上办事平台。截至目前已集成 16 个 APP 应用、89 个微信公众号、26 个头条号中已上线的医保社保、生活账单查询缴费、交通出行、医疗教育、环境气象等 27 类便民服务。

（二）打造政民快捷互动中心，让市民掌上解决“眼中难事”

针对市民诉求渠道少、转办环节多、反应链条长等问题，建立政民互动版块，包含“随手拍”“政企直通车”“领导批示”等功能，市民可通过“随手拍”进行举报投诉，也可提出建议；企业可通过“政企直通车”提交诉求来快捷获得部门帮助；领导可进入诉求件

作出相关批示，推动问题快速解决。

（三）打造资讯服务中心，让市民掌上阅读“本地新闻”

聚合资讯渠道，以矩阵形式汇聚各部门政务微信、微博和今日头条号，形成 e 龙岩“1+N”网络新媒体矩阵，及时发布本地权威资讯，运用图表图解、视频、动画等生动解读政策和社会关注热点，减轻市民四处搜罗资讯负担，一窗快捷获取本地社会民生、就业招聘、政策及解读、公共资源交易等涉及群众企业生产生活的各类便民服务信息。至 6 月底，APP 共发布便民资讯 5979 篇，总阅读量约 121 万；微信公众号发布便民资讯 1231 篇，总阅读量约 282 万。

（四）打造资料免费共享中心，让市民掌上获取“身边资源”

运用互联网技术实现免费共享，建设富有本地特色的名师课堂、图库图书、文艺交流等板块，切实满足市民优质教育资源和本地文艺作品、创作交流等方面的素质提升需求，现已免费提供教学视频 1568 个、图书 154 册、音视频 67 个、美图 2600 张和 65 位名家、381 篇文艺作品。

二、从政府端菜到市民点菜：推动服务方式变革

如何将“互联网+政务服务”落地到最后一米，实现政务服务触手可及？“e 龙岩”从设计之初，就定位于解决实际问题、方便群众办事的理念，并将这一理念贯穿于平台的设计开发运行及工作推动的每一环节。“打造共建共治共享的社会治理格局”要求在改进社会管理和社会服务的同时，更加重视改进社会参与。“e 龙岩”平台通过设置贴近群众需求的功能，高频率的及时互动，扁平化的快速反应机制，初步实现了共建共治共享触角向最基层延伸。

（一）市民指尖轻松“点餐”

以市民、企业需求为核心，设置政民互动功能，贴近市民需求的“随手拍”功能，凡涉及行政管理和公众利益，特别是城市管理、环境保护等领域的不文明行为、违法行为，无论是对事关自身利益的大事小事，还是对社会治理的合理建议，都可通过“随手拍”随时随地提出诉求，缩短市民与政府沟通的直线距离，让政务服务触角向基层最后一米延伸，向市民内心延展，实现由自上而下、一元单向管理转向政民双向高频率及时互动，不断提升市民对政府的信任感、认可度和满意率。

（二）部门联台快速“做菜”

依托 12345 便民服务平台，整合数字城管系统、河长制信息平台、市应急指挥中心等各类政务系统，联通“随手拍”，接入“e 治理”，形成“e 龙岩”转办信息平台，实行 7×24 小时分流市民对社会治理、城市建设的问题及建议，仅需一次“e 龙岩”平台转办，业务信息平台专业部门和所在街道分流处置，即可直达主体责任部门进入处理程序，有效减少了部门间分流转办环节。同时出台《e 龙岩“随手拍”分流转办暂行办法》，按照“谁主管、谁答复、谁负责”原则明确分类转办、快速响应机制，组建部门联动队伍，24 小时值班备勤，2－5 个工作日办结市民诉求，逐步构建起市民诉求无障碍及时通达和政府回应诉求及时办结的扁平化快速反应体系，有效提高了解决问题、服务市民效率。截至 6 月底，“随手拍”累计受理诉求件 21568 件，日均受理量从上线之初的二三十件增加到近期的约 280 件，及时回复率 94.4%，群众满意度达 98%。

三、从多头分办到一站解忧：推动服务效率变革

网购使群众实现了足不出户的效率与便利，“e 龙岩”实现政务

与服务效率的提升集中体现在让群众诉求扁平化无障碍及时通达和对政府回应诉求的限时办结上。

（一）再造流程

对能网办的事项，从企业和个人两种需求周期维度出发，以通过手机全程网办为目标，推动行政审批、公共服务从电脑端向手机端转移。按办成一件事标准进行部门流程再造、制度创新，统一入口、统一分办、统一出口，同时强化实体行政服务中心办事大厅的流程再造，以线下支撑线上，推动市民实现“一趟不用跑、最多跑一趟”。对不能网办的事项，按窗口“一次性告知”标准制作网上办事事项指南，详细展示部门信息、办理时限、受理地址、办理条件、申报材料、收费情况等内容，以线上辅助线下，市民无需前往服务大厅咨询，依据网上办事事项指南备齐材料后前往窗口即可准确快速办理。截至 6 月底，全市共办结“e 龙岩”网上办件 75928 件，其中手机端网上办件 24325 件，占 32%。

（二）兜底难题

分类管理市民诉求热点，针对性处理同类问题，对多头管理但法律法规又没有明确规定的事项，按照相近原则指定兜底部门，确保市民提出的任一诉求均有明确承接部门，得到有效解决。目前已对“随手拍”涉及的 31 项职能交叉、职责不清的事项明确监管部门。同时建立信息专报制度，将“随手拍”市民反映的普遍性热点问题、复杂难题、典型案例作为重要社情民意专报市政府研究，由点到面加快解决市民身边的疑难杂症。目前已对偷盗“三车一瓶”（摩托车、助力车、电动车及电瓶）、噪音异味扰民、城市供水、占道经营、涉河涉水等群众普遍反映的堵点、难点，进行专项整治，推动建立长效机制。

（三）精准考评

对部门办理群众反映诉求事项进行规定，对办理情况进行逐件评价、定期考评，实行每旬一通报、每月一考核、每季一考评制度。对群众诉求件实行分类处理，根据平台电子监察权力运行轨迹留痕、办事过程可视化的特点，以每个诉求件反映到回复为周期，每个节点都留痕，准确体现每个部门处理速度；以一个部门处理件为单位，记录办理诉求件数量和群众满意率，建立认定小组，对群众不满意诉求件办理情况进行合法性和合理性分析，准确反映每个部门办事质量。同时，把市民、企业的体验舒适度评价生成为对应服务相关政府部门的文明单位评选、绩效考评的重要依据，推动评价依据由人为考评向数据说话转变，由结果追踪向过程控制转变，倒逼部门以市民需求为核心，不断提升政务服务效率。截至 6 月底，共受理的 2408 件城市管理投诉件，应结案和实际结案数 2405 件，办结时间平均缩短 50%以上。

四、从被动适应到主动创新：推动服务理念变革

“e 龙岩”运行半年多来，通过倒逼服务平台、服务方式、服务理念变革，初步形成网上服务、网上监督、网上考评的“互联网+政务服务”新机制。通过“e 龙岩”平台，对政府及部门服务的业务流程、信息共享、业务协同等多方面进行重塑再造，实现群众在手机端完成网上办事，享受政务服务。

（一）创新教育资源共享式服务

由政府统一购买优质教育资源，提供当地 824 个名师在线直播课程、在线互动答疑和优质微课、“一师一优课”等资源共享服务，逐步打造集合优质资源、随时随地免费使用的教育共享平台，缓解

优质教育资源需求大、供给不足、分布不均等难题，推动学生公平充分享受优质教育资源。

（二）创新地域文化汇集式服务

创新汇集本地图书与文艺资源，建立龙岩网上图书馆，归集精选当地各类优秀图书资料，逐步建立龙岩特色图库，搜集可展现龙岩美丽精彩瞬间和感人画面各类图片，让市民随时随地免费阅读本地作品，追忆龙岩发展历程。搭建文艺创作交流新平台，设立龙岩文艺专栏，展示龙岩名家名作、新人新作，推动汇聚龙岩文艺人群在线实时交流、频繁互动，构建市民网上精神文化家园。

（三）创新社会治理协同式服务

从单纯的政府监管向更加注重社会协同治理转变，运用“e 龙岩”积分模块，创新积分奖励，鼓励市民可持续参与城市建设，激发社会治理中个人、社会组织的责任意识和主人翁意识。制定《e 龙岩随手拍积分奖励暂行办法》，奖励范围涵盖城市管理、环境保护、河道管理、市场监管、林业管理、教育管理、安全生产、综合治理等八大方面的诉求件，对于反映重特大事件信息挽回重大损失有功的市民，即时兑换积分奖励。此外，还可通过抢做交通疏导、关爱老人等任务参与平安龙岩建设并获取积分奖励。积分可在“e 龙岩”积分兑换商城兑换微信红包、手机话费或流量，也可打赏转赠其他用户，提高市民参与度和积极性，推动形成政民共建共治共享社会治理格局。

执笔:

新华社经济分析师　郑良　卢德坤

编辑：张长安　贾真　　校对：刘冰　　终审：申清