法治日报
星期五
2022年3月4日

法治政府

05 专刊

主编/徐 强
编辑/侯建斌
美编/李晓军
校对/李景红
LEGAL DAILY

全国一体化政务服务平台实名用户超10亿人

数字政府建设成实现政务数字化转型关键抓手

□ 本报记者 侯建斌

中国互联网络信息中心(CNNIC)近日在京发布第49次《中国互联网络发展状况统计报告》(以下简称《报告》)。《报告》显示,截至2021年12月,我国网民规模达10.32亿,较2020年12月增长4296万,互联网普及率达73%。

记者注意到,《报告》围绕互联网基础设施建设、网民规模及结构、互联网应用、工业互联网、互联网政务服务和互联网安全状况六个方面,多角度全方位展现了2021年我国互联网发展总体情况。

值得一提的是,全国一体化政务服务平台实名用户超过10亿人,其中国家政务服务平台注册用户超过4亿人,总使用量达368.2亿人次,为地方部门提供身份认证核验服务29亿余次。

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显现,我国网上政务服务发展已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。在中共中央党校(国家行政学院)电子政务研究中心主任、国家电子政务专家委员会副主任王益民看来,数字政府建设成为实现政务数字化转型,驱动经济社会高质量创新发展,推进国家治理体系和治理能力现代化的关键抓手。

信息通信行业实现跨越式发展

2021年是"十四五"开局之年,也是建设网络强国和数字中国、推进信息通信行业高质量发展的关键时期。

中国互联网协会副理事长黄澄清认为,作为支撑经济社会发展的战略性、基础性、先导性行业,信息通信行业近年来实现跨越式发展。

核心阅读

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显现,我国网上政务服务发展已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。

《报告》显示,截至2021年12月,我国移动电话基站总数达996万个,累计建成并开通5G基站总数142.5万个,全年新增5G基站数达65.4万个。移动电话用户总数达16.43亿户,其中5G移动电话用户达3.55亿户。

同时,固定宽带接入用户稳步增长,千兆用户数稳步提升。《报告》披露,截至2021年12月,3家基础电信企业的固定互联网宽带接入用户总数达5.36亿户,比上年末净增5224万户。其中,1000Mbps及以上接入速率的固定互联网宽带接入用户达3456万户,比上年末净增2816万户。

而且,随着我国工业互联网发展稳步推进,"5G+工业互联网"应用深入发展。

"工业互联网的网络基础、平台中枢、数据要素、安全保障作用进一步显现。"黄澄清说,网络体系建设不断推进,基础电信企业加快外网建设,工业企业推进内网改造升级,五大国家顶级节点建成并稳定运行;平台体系纵深范围不断扩大,有全国影响力的工业互联网平台已经超过150家,接入设备总量超过7600万台套;数据汇聚赋能初见成效,国家工业互联网大数据中心已形成覆盖京津冀、长三角、粤港澳大湾区、成渝双城经济圈的体系化布局;安全体系保障能力不断提升,顶层设计不断完善,威胁监测和信息通报处置能力不断强化。

"5G+工业互联网"加快构建与工业经济深度融合的新型基础设施、应用模式和工业生态。黄澄清坦言,工业和信息化部推动相关单位借鉴已发布的两批"5G+工业互联网"20个典型场景和10个重点行业应用实践,紧扣行业领域特点需求,挖掘更多应用场景,推动"5G+工业互联网"与实体经济深度融合。目前已在电子设备制造、装备制造、钢铁、采矿、电力等行业取得显著应用成效,在推动我国数字经济发展中发挥更大作用。

城乡上网差距继续缩小

2021年我国网民总体规模持续增长,城乡上网差距继续缩小。我国现有行政村已全面实现"村村通宽带",贫困地区通信难等问题得到历史性解决。

《报告》显示,我国农村网民规模已达2.84亿,农村地区互联网普及率为57.6%,较2020年12月提升1.7个百分点,城乡地区互联网普及率差异较2020年12月缩小0.2个百分点。

城乡差异方面,未成年人互联网普及率基本拉平。不过,中国传媒大学人类命运共同体研究院副院长王四新提醒,在互联网应用的深度与广度方面,城乡未成年人的应用水平仍存在较大差异。城镇未成年网民使用搜索引擎、社交网站、新闻、购物等社会属性较强的应用比例明显较高,而农村未成年网民则更偏好于使用短视频、动画或漫画等休闲娱乐应用。

王四新指出,随着互联网在未成年群体中的高度普及,网络已经成为当代未成年人重要的学习、社交、娱乐工具,在其成长过程中发挥的作用日益凸显。尤其在权益保护方面,相关政策陆续出台,提升了未成年人网络权益保护水平。

据了解,国务院2021年9月印发《中国儿童发展纲要(2021-2030年)》,要求加强未成年人网络保护,落实政府、企业、学校、家庭、社会保护责任。

与此同时,国家新闻出版署发布《关于进一步严格管理 切实防止未成年人沉迷网络游戏的通知》,严格限制企业向未成年人提供网络游戏服务的时间。

王四新认为,下一步,仍需汇聚社会各界力量,加强科学普及和宣传教育,共同为未成年人营造良好网络文化氛围。

另一个值得关注的现象是,老年群体加速融入网络社会。截至2021年12月,我国60岁及以上老年网民规模达1.19亿,互联网普及率达43.2%。

专家指出,得益于互联网应用适老化改造行动持续推进,老年群体连网、上网、用网的需求活力进一步激发。老年群体与其他年龄群体共享信息化发展成果,能独立完成出示健康码/行程卡、购买生活用品和查找信息等网络活动的老年网民比例已分别达69.7%、52.1%和46.2%。

数字政府建设加速推进

"十四五"规划纲要提出,要推进网络强国建设,加快建设数字经济、数字社会、数字政府,以数字化转型整体驱动生产方式、生活方式和治理方式变革。

2021年,数字政府建设加速推进,我国国家治理能力现代化水平不断提高。

全国一体化政务服务平台实名用户超过10亿人,其中国家政务服务平台注册用户超过4亿人,总使用量368.2亿人次;

上线"助企纾困服务专区",汇集地方和部门相关助企纾困政策1262条,各端累计接入办事服务1154项并持续丰富完善,推动助企纾困政策对企业的精准化匹配、个性化推送、一站式办理,形成助企纾困政策查询、办理、反馈、完善的管理闭环,推动各类办事服务好办易办;

浙江"最多跑一次"改革、江苏"不见面审批(服务)"改革、上海"一网通办"改革等发展模式,有效解决群众和企业办事难、办事慢、办事烦等问题,驱动互联网政务服务由点到面、由浅及深加快发展;

……

2021年,我国网上政务服务发展已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。王益民指出,全国一体化政务服务平台正在成为创新行政管理、优化营商环境的重要手段,成为服务人民群众的重要渠道。

王益民认为,大数据、云计算、移动互联网、物联网、人工智能等新技术不断应用到政府治理过程,全国政府数字化转型工作稳步开展,政务服务平台、监督平台和全国信用体系已经形成。数字政府建设成为实现政务数字化转型,驱动经济社会高质量创新发展,推进国家治理体系和治理能力现代化的关键抓手。

加快新发展阶段法治政府建设

慧眼观察

□ 肖金明

贯彻落实《法治政府建设实施纲要(2021-2025年)》(以下简称《纲要》),科学定位依法行政工作,合理布局法治政府建设,必须以系统的思想和方法准确理解和把握《纲要》精神和工作部署,坚持以国家治理现代化为目标引领,坚持党对依法行政的全面领导,与"十四五"规划、《法治中国建设规划(2020-2025年)》和《法治社会建设实施纲要(2020-2025年)》有机结合,深度嵌入协调推进"四个全面"战略布局的治理方略,全面融进统筹推进"五位一体"总体布局的发展格局,有力应对新矛盾、新经济、新科技、新体制、新机制、新制度提出的"六新挑战",重塑法治政府的"七大品性",健全深入推进依法行政、加快建设法治政府的"八大体系"。

遵循"一个目标"。以国家治理体系和治理能力现代化为目标,引领深入推进依法行政、加快新发展阶段法治政府建设工作。坚持在法治轨道上推进国家治理体系和治理能力现代化,必然要求紧握建设中国特色社会主义法治体系这个法治总抓手,着眼于"坚持依法治国、依法执政、依法行政共同推进,法治国家、法治政府、法治社会一体建设"这个法治总布局,着力于日益健全职责明确、依法行政的政府治理体系这一法治突破点,与新发展阶段、新发展理念、新发展格局相适应,着重于推进与市场和社会关系相对应的政府职能深刻转变,进一步将政府行为全面纳入法治轨道。

结合"三个规划"。全面贯彻落实《纲要》,应当与实施"十四五"规划、《法治中国建设规划(2020-2025年)》和《法治社会建设实施纲要(2020-2025年)》相结合。深入推进依法行政、加快新发展阶段法治政府建设,是政治经济社会文化生态高质量发展的必然要求和迫切需要,是全面依法治国、建设法治中国的重点任务和主体工程,与创新社会治理、构建法治社会形成一体化的关系,这就必然要求在"十四五"规划中明确依法行政的重要任务,在法治中国建设规划中确立法治政府建设的基础地位,在法治社会建设中发挥法治政府建设的示范作用。

嵌入"四个全面"。在协调推进全面深化改革、全面依法治国、全面从严治党、全面实现社会主义现代化的战略布局中,深入推进依法行政、加快新发展阶段法治政府建设。坚持以国家治理体系和治理能力现代化为目标引领,深化改革、法治、治党关系,三者深度结合释放更强更大治理能量,共同推进依法治国、依法执政、依法行政,一体建设法治政府、法治经济、法治社会,让市场在资源配置领域发挥决定性作用,让社会在基层治理领域逐步发挥基础性作用,让党建工作在政府治理体系中充分发挥引领作用。

融进"五位一体"。在统筹推进经济建设、政治建设、社会建设、文化建设和生态文明建设总体布局中,深入推进依法行政、加快新发展阶段法治政府建设。法治不是孤立的现象,法治与经济社会政治发展、人类与自然和谐共生以及人的全面发展有着密切的关系。因此,要充分实现全过程民主和厉行全方位法治,以法治保障"五位一体"总体布局统筹推进,将法治文明融入物质文明、政治文明、精神文明、社会文明和生态文明构成的文明新形态,为全面实现社会主义现代化和民族复兴中国梦提供充分有力的行政支撑和法治保障。

应对"六新挑战"。深入推进依法行政、加快建设法治政府,必须适应新时代的新矛盾、新经济、新科技和新发展阶段的新体制、新机制、新制度的各种挑战。这些新的挑战主要包括:面向社会主要矛盾的变化,尤其是人民美好生活新向往的需求;在世界宏大变局中构建现代经济体系,尤其是实现共同富裕和高质量发展;促进新科技助力经济社会发展,尤其是关注新科技应用的负面影响;党和国家机构改革创新政府行政体制,尤其是党政合署或合并后的角色厘定;风险社会、危机管控常态化,尤其是应急治理体系和能力现代化;公法与私法交融,常规法与紧急法并行,党规与国法一体,国内法与涉外法统筹,尤其是在深入推进依法行政、加快法治政府建设工作中如何汇聚更大制度优势并转化为更强治理效能。

重塑"七大品性"。从《法治政府建设实施纲要(2015-2020)》明确法治政府的六大特征,建设职能科学、权责法定、执法严明、公开公正、廉洁高效、诚信守法的法治政府,到《纲要》重述法治政府"七大品性",构建职能科学、权责法定、执法严明、公开公正、智能高效、廉洁诚信、人民满意的法治政府,进一步突出了人民之于法治政府的根本价值和科技对于法治政府建设的支撑意义。深入推进依法行政、加快新发展阶段法治政府建设,必须坚持以人民为中心的发展思想,践行法治政府为了人民、依靠人民的观念,以新科技应用创新依法行政的机制和方式,提升政府治理效能。

健全"八大体系"。即由八大体系完善新发展阶段深入推进依法行政、加快建设法治政府的工作布局,着重健全政府机构职能体系、依法行政制度体系、行政决策制度体系、行政执法工作体系、突发事件应对体系、社会矛盾纠纷行政预防调处化解体系、行政权力制约监督体系、法治政府建设科技保障体系等,着力推动更好发挥政府作用,加快推进政府治理规范化程序化法治化,不断提升行政决策公信力和执行力,全面推进严格规范公正文明执法,依法预防处置重大突发事件,不断促进社会公平正义,促进行政权力规范透明运行,全面建设数字政府、智能政府。

(作者系山东大学(威海)副校长)

山东省枣庄市首个"消防主题夜市"近日在台儿庄古城开市。夜市现场设置消防装备展示区、趣味游戏体验区、消防知识科普区、消防主题手绘花灯及灯谜竞猜区等主题互动区,通过"游玩、教育、互动"的消防宣教新模式,把消防文化元素带到群众身边,让市民寓教于乐学习消防知识。图为游客在消防夜市参与体验活动。

本报通讯员 季龙 摄

"刀刃向内"倒逼问题解决

阿勒泰地区设立"办不成事"反映窗口

□ 本报记者 潘从武
□ 本报通讯员 刘是何 李慧玲

"'办不成事'反映窗口,办成事!"说这话时,新疆维吾尔自治区阿勒泰地区阿勒泰市市民王女士竖起了大拇指。

不久前,王女士在阿勒泰地区行政服务中心的水电气缴费窗口,通过微信平台缴纳电费后,但电卡上却显示不出来。她找到行政服务中心的"办不成事"反映窗口求助。

窗口人员马上启动协调联动机制,与国家电网阿勒泰分公司联系,公司核实情况后,及时安排工作人员上门,当天予以解决。

据阿勒泰地区行政服务中心政务服务科科长张雯介绍,2021年5月6日,阿勒泰地区行政服务中心大厅"办不成事"反映窗口正式设立,专门受理"疑难杂症",让企业和群众遇到办不成的事有地儿解决。

阿勒泰地区行政服务中心副主任李华告诉记者,在该行政服务中心"办不成事"反映窗口,办事群众可以直接向工作人员反映问题、意见、建议和有关诉求。针对"办不成事"情况,给予相应解决办法。"办不了"的、不在政策许可范围内的事项,向群众做好政策解释工作;"不好办"的事项,加强与有关部门沟通协调,通过容缺受理等方式解决,遇到现场不能明确答复的,工作人员耐心倾听做好诉求记录,积极协调相关部门召开联席会共同研究解决;"不给办"的,办理人员态度不好的,督促相关职能部门及时整改,限期整改。

"群众和企业有些事办不成,原因有很多,有的是线上线下未能融合,缺乏程序衔接;有的是部门缺乏沟通,所需要的手续有偏差。群众反映合理的应办未办事项,我们限定5个工作日解决;因为政策因素完全不能办理的事项,限定3个工作日内回复,并做好解释疏导;很难办的事项,我们会加强与有关部门沟通协调,加快推动解决。"李华说。

截至目前,该窗口累计受理各类业务863件次,现场答疑802件次,协调办理61件次,有效解决了企业和群众在办事过程中遇到的"疑难杂症"。

李华表示,设立"办不成事"反映窗口,旨在"刀刃向内"、倒逼问题解决,充分体现政府部门为民办实事的责任担当。这种主动的便民服务,能够听取群众的呼声要求,找准群众在办事过程中的堵点、难点与痛点,能够解决的及时给予解决,不能解决的积极作出解释与疏导,即便未办成事,也能够让群众感受到政府和各级党员干部为民服务的诚意。从以前的"办不成"到"想办成"再到"能办成",为群众办实事的过程,也是赢得群众信任与支持的过程。

记者还了解到,去年以来,阿勒泰地区全力推进政府治理体系和治理能力现代化,以便民利企为导向,全面推进深化改革,加快推进"互联网+政务服务"一体化平台建设,推动企业和群众办事线上"只上一张网"、线下"只进一扇门"、现场办理"最多跑一次",营造"公开、公平、公正"的公共资源交易环境,努力为阿勒泰地区经济社会发展营造良好的营商环境。

据悉,阿勒泰地区行政服务中心对外公布全地区4175项"最多跑一次"事项清单,推动地县两级150个政务服务高频事项实现"最多跑一次"。地(市)两级共进驻部门(单位)82个,开设服务窗口111个,进驻政务服务事项1319项,整合28个部门182个事项为综合窗口,实现"应进必进"工作要求。推进本地区社保、医保、市监、公安、住房公积金等窗口的107个政务服务事项实现了"跨省通办"。建立"我要开餐馆""我要开诊所"等36种256个办事"主题套餐"。

阿勒泰地区还大力推进政务服务向基层延伸,梳理各部门(单位)面向基层延伸事项67个,完成全地区60个乡(镇、街道)政务服务大厅、535个村(社区)便民服务站建设,乡(镇、街道)、村(社区)完成率均为100%。同时,还推出"节假日不打烊"服务,在休息日提供水、电、燃气等便民服务和预约网办事项;梳理制作窗口高频事项"二维码墙",为群众提供"导航式"服务。

李华说,如今,在阿勒泰地区各级政务服务大厅,群众在办理业务过程中遇到的扯皮推诿现象越来越少,有事不仅"有人管""能解决""不白跑",还实现了事事有着落、件件有回音,到"办不成事"反映窗口反映问题的群众也越来越少。

更高水平法治河北建设有了路线图

本报讯 记者**周宵鹏** 通讯员**李丽坤** 河北省政府新闻办近日召开"'十四五'时期法治河北建设规划方案"新闻发布会,介绍《法治河北建设规划(2021-2025年)》和《河北省法治政府建设实施方案(2021-2025年)》《河北省法治社会建设实施方案(2021-2025年)》(以下简称"一规划两方案")相关情况。

据介绍,《法治河北建设规划(2021-2025年)》对法治河北建设作出整体部署安排,具有方向性、统筹性和全面性;《河北省法治政府建设实施方案(2021-2025年)》围绕"全面建设职能科学、权责法定、执法严明、公开公正、智能高效、廉洁诚信、人民满意的法治政府"目标,从政府机构职能、行政立法、行政决策、行政执法、突发事件应对、社会矛盾纠纷行政预防调处化解、行政权力制约监督、数字法治政府、推进机制等方面提出相关举措;《河北省法治社会建设实施方案(2021-2025年)》围绕"构建信仰法治、公平正义、保障权利、守法诚信、充满活力、和谐有序的社会主义法治社会",从推动全社会增强法治观念、健全社会领域制度规范、加强公民权利保护、推进社会治理法治化、依法治理网络空间等方面提出相关举措。

河北省司法厅相关负责人表示,"一规划两方案"对"十四五"时期法治河北建设作出了全面安排部署,共同构建起新时代法治河北建设的总体设计,是打造更高水平法治河北的路线图和施工图。"一规划两方案"将河北省委重大战略部署在法治建设领域具体化,坚持以人民为中心,注重突出河北特色,着眼推进治理体系和治理能力现代化,以解决人民群众反映强烈的突出问题为着力点,推出一批创新性举措。