



提升“互联网+政务服务”的五种能力

□ 翟 云

党的十八大以来，国家层面相继出台的《推进“互联网+政务服务”开展信息惠民试点实施方案》《关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》《“互联网+政务服务”技术体系建设指南》等一系列文件，均旨在通过信息化手段解决网上政务服务不便捷、平台不互通、数据不共享、线上线下联通不畅、标准化规范化程度不高等问题，实现政务服务平台化、协同化、标准化、精准化和便捷化。深化“放管服”改革，明确行动目标、时间要求和实现路径，推动各项目标任务落实到位，大力提升政务服务网上供给能力，让人民群众有更多获得感，已成为当下各级政府部门的重点工作。

推进平台一体化建设，提升“一张网”服务能力

首先，要主动适应新一轮“三集中三到位”的改革形势，确保行政审批职能向行政审批处（科、室）集中、行政审批处（科、室）向政务服务中心集中、行政审批事项向网上政务平台集中，彻底解决权力清单与部门实际运行“两张皮”，杜绝办事群众在大厅和部门之间“两头跑”，确保推进“零障碍”。其次，要加快线上线下融合进程。“互联网+政务服务”不能“唯网论”，实体政务大厅也是“互联网+政务服务”不可或缺的重要组成部分。



校园新貌

亭，中央党校掠燕湖中的小亭，亭上有王冬龄题写的匾额。

整合部门内部相关信息系统，重点做好政务服务资源汇聚和审批服务系统整合，打通“互联网+政务服务”数据生命线，叩开“办事难”无形之“门”。

深化大数据技术应用，提升精准化供给能力

大数据已经在推进政府决策科学化、社会治理精准化、公共服务高效化方面大显身手。感知社会态势、畅通沟通渠道、辅助决策施政同样离不开大数据的有力支撑。“互联网+政务服务”实现群众跑腿向信息跑路转变，粗放式供给向精准化供给转变，政府端菜向群众点餐转变，也必须搭乘大数据“顺风车”。大数据重塑了政务服务的生态环境，通过多源异构实时政务服务数据汇聚、整合，对用户数据与业务数据深度学习和智能挖掘，准确把握用户访问行为特征和规律，深入了解用户的服务需求，全面根据用户需求和习惯体验优化配置服务资源，丰富服务内容，优化服务方式，为政府部门决策提供精准的科学依据。大数据化解了“找谁办”“去哪办”“怎么办”的难题，变被动服务为主动服务，最大限度地满足了群众个性化、定制化以及多样化的服务需求，不断提升着人民群众的满意度和获得感。

实施标准化规范管理，提升网上服务通办能力

标准规范的缺位，给群众办事

带来了窘况：同省不同市，同市不同县，办事流程、时限、材料、缴费等不统一，去不同的地方办同一件事，群众面临着“不会办”的困境。针对政务服务的标准化规范化程度不够高等问题，急需从业务、技术、管理三个维度协同发力。业务侧重点强化行政审批事项和办事指南标准化。规范行政审批事项，全面梳理行政机关、公共企事业单位直接面向社会公众提供的具体办事服务事项，编制行政审批事项目录和清单，并及时网上发布、实时更新、动态管理。实行行政审批事项编码管理，做到“同一事项、同一标准、同一编码”，为提供无差异、均等化政务服务奠定基础。同时，政务服务办事指南规范化也不可小觑。办事指南要依据事项清单标准化要求填写，打造群众办事“一本通”，群众只需“按图索骥”即可享受便捷高效的政务服务。技术侧重点推动统一的信息资源目录体系标准、政务服务信息资源交换标准、政务服务相关业务办理系统对接标准、统一身份认证标准等。强化管理标准化，着眼于将标准化全程无缝嵌入网上办事大厅系统，实现行政审批标准体系与网上办事大厅审批系统有机融合。

筑牢政务服务法治基石，提升法治保障能力

当前，除了《政务信息资源共享管理暂行办法》之外，国家出台的“互联网+政务服务”文件均为政策文件，尚无关乎“互联网+政务服务”全面的法律规定。从目前“互联网+政务服务”推动进展来看，无论是打破“信息孤岛”，提高政务服务便利化水平，还是为群众办事生活增便利，砍掉各种“奇葩”证明、循环证明、重复证明，提升服务机构的服务质量和效率，都需“破立结合”，既要清除不适合“互联网+政务服务”发展的制度障碍，又适时建章立制，为“互联网+政务服务”最大限度便利企利民提供刚性约束。同时，要树立法治思维，晒出权力清单、责任清单，优化服务流程，精简办事环节，打造权力瘦身的“紧身衣”。此外，电子证照、电子文件、电子签名等在政务活动中的法律效力仍不明确，需尽快确定电子证照等的法律依据，同时注重与已有法律法规有机衔接，为推进各项政务服务改革提供坚实的法治保障。

政策与管理

面对全球老龄化潮流的冲击，家庭结构与居住模式变迁的考验，以及“以医代养”的模式造成医疗资源失衡的挑战，如何整合医疗和养老两大核心领域，形成两者互补、互助、互动、互融的格局，既是化解长期失能风险的客观需要，也关乎群众的基本福祉。

以“健康老龄化”引领理念创新。理念塑造政策风格，思维决定行动方向。从全球的行动框架看，世界卫生组织倡议，根据老年人的需求和偏好，组织卫生保健服务，实现服务级别和种类的一体化，将卫生体系从以疾病为基础的医疗模式向以老年人需求为核心的综合关怀模式转变。从本土化的探索方向看，要秉承国际理念，就应脱离“老有所托、老有所养”的思维定式，将提高老年群体的生活质量与幸福指数作为终极目标，培养全社会健康老龄化的思想共识。与此相应，医养结合模式应在尊重和吸纳老年人意见、发挥老年人参与作用，注重老年人多层次需求的基础上，提供综合、协调、连续、动态的卫生服务。其核心要义在于，实现涵盖医疗保健、康复护理、生活照料、精神慰藉、临终关怀的全程式管理，打造包括家庭医生、护理团队、康复团队、心理和营养师、社工的一体化团队，构建从前期的健康行为干预，到中期慢性病管理，再到后期长期照护衔接式系统。

以长期护理保险支撑制度创新。在国际上，长期护理保险作为应对老龄化的基本制度之一，已发展出国家福利型、商业保险型、社会保险型等多种护理体系。在我国，长期护理体系的建设仍处于起步阶段，职能空缺严重，任重而道远。人社部于2016年7月发布了《关于开展长期护理保险制度试点的指导意见》，将上海、广州、青岛、成都等15个城市列为首批试点地区，力争在2020年之前基本形成适应我国社会的长期护理保险制度政策框架。由此看来，在完成我国对长期护理保险的类型、模式以及运作等顶层设计和稳步推进之前，急需地方持续不断的探索与经验积累。这条由下至上、分步构建、渐进发展之路，要从广覆盖、保基本的初级保障形式起步，向着多层次、多样化的社会保险内容发展；从以全民基本医疗保险为依托完成制度建设起步，向着社会保险为主体、商业保险为补充的独立长期护理保险制度迈进；从定位于失能老人这一目标群体起步，向着涵盖半失能、失智、重度残疾群体的公共服务均等化之路前行；从解决筹资问题起步，向着建设分类管理、科学评估、专业培训、多方监管的配套体系努力。

以协同治理推动结构创新。从横向上看，涉及政府、医院、养老机构、社区、社会组织、企业、老人及其家属等多元主体；从纵向上看，囊括供给资源的开发、供给模式的匹配、供给结果的监管等多个环节。面对碎片化的服务体系和复杂化的开放

以创新思维推进医养服务融合发展

□ 崔 群

系统，传统的政府单一治理模式已难以满足医养结合的需要，而强调治理主体的多元化、各子系统的协同性以及共同规则制定的协同治理理论，可以作为未来体系建设的切入视角。实现协同效应，首先，应实现卫生、社保、民政和老龄等政府部门之间职能整合与横向协调，以专家委员会、工作小组等形式打破原有的“多头管理”和“条块分割”局面，将健康融入各部门的制度性安排和长效性机制；其次，规范医养服务主体的角色定位、权责分配与利益协调，特别是处在协同体系核心的政府，应完善相关政策制度，创新购买服务理念，鼓励社会力量兴办医养结合机构；再次，确立多元化的医养结合供给模式，打造家庭、社区、机构等多方平台，挖掘和整合医养双方的技术优势、信息优势、资源优势，实现资源共享、优势互补与合作共赢；最后，加强文化建设和技术引进，改善医疗、养老和社保三大系统间的组织文化隔阂与信息交换不畅，以共享彼此的战略目标营造多元共治的氛围，用现代信息技术实现多方即时和有效沟通。

有感而发

拆迁“红利”如何更好惠及于农

□ 吕培亮 吴少伟

随着城镇化、工业化速度加快和拆迁补偿标准的提高，在我国一些农村出现了因拆暴富、一夜巨富的现象。面对从天而降的巨额赔付和大笔补偿，很多农民朋友显得有点不知所措，似乎还没作好持有这笔财富的准备，反而带来一系列的副作用和新麻烦。如果不因势利导和加以引导，科学面对和及时应对这些新问题，拆迁补偿可能给农民带来的不是幸福，而是一场意想不到的灾难。因此，必须把引导、服务等工作贯穿补偿前、中、后全过程，地方政府、社会组织和其他机构都要积极介入，以实现广大农民在离开土地之后依然能过上幸福生活。

补偿前：加强对拆迁农民引导教育

农村拆迁事实一再证明，众多拆迁农户面对突如其来的数目可观的货币补偿和实物补偿，除了一些精明的农民进行投资创业和部分保守农民把钱存入银行拿利息外，为数不少的农民开始不思进取，无所事事。有的挥霍无度、斗富比奢；有的沾染赌博恶习；有的冲动消费，买了再买；有的拆迁家庭孩子的价值观、人生观也因此发生变化，不再有追求，而是炫富、颓废、厌学……由于没能合理利用拆迁补偿款，长久下去很可能二次返贫，从而给社会稳定带来严重后果。

因此，国家和地方政府应该尽快采取措施，并把可能发生的问题和预判工作做到前面，以确保拆迁补偿带来的是福而不是祸。

具体来说：其一，注重思想引导，让拆迁农民把财富当成偶然所得，而不是自己努力应得，用一种感恩心态和谨慎心理去对待和使用拆迁补偿，不能因钱财突然增多而失去心理平衡，应该让拆迁补偿“细水长流”，成为“幸福源泉”。其二，加强形势教育，在向农民发放补偿款前，多向农民宣讲当前经济形势和传导社会压力，让拆迁农民明白就算有了这笔巨额财富，还需要继续努力劳动，才不会坐吃山空。其三，引入理财培训，通过聘请专业金融机构和理财组织对农民进行理财教育，既要引导农民合理投资，确保财富保值增值，让到手的财富“守得住”，也可以通过理财培训渐进性推动拆迁农民树立正确的消费观和价值观。总之，要吸取以前拆迁补偿的经验教训，通过对拆迁农民的事先引导和预防教育来防患于未然，确保让拆迁补偿成为农民永久

幸福的物质保障，而不是成为一时潇洒过后的深重灾难。

补偿中：重视对补偿农民沟通调解

在拆迁过程中，面对财富，不少农民的心理受到巨大的冲击，各拆迁户之间首先攀比的是哪家得了多少补偿，公平不公平，更有甚者，有的为了补偿款的分配，家庭破裂、亲人之间大打出手、对簿公堂的案例也不鲜见；有的对补偿不满而暴力抗法、集群上访，类似事件是屡见报端……拆迁使农民的平静生活被彻底打破。可以说，因拆迁补偿而引发的矛盾和问题，其形式多样、原因众多和影响深远超出想象。这就要求地方政府、赔付单位和基层党组织行动起来，综合运用经济手段、法律手段以及社会调解等方式来共同发力和协同解决，最大限度地让拆迁补偿行稳致远。

具体来说，首先，在补偿准备阶段，地方政府要树立服务意识、法

治思维和共赢观念，建立交流平台、提供沟通机会、注重解释说明，做到与赔偿农户多见面、多说明、多协商，及时发现、真诚解决问题，在坚决落实相关法律法规的同时，实现法定补偿与人文关怀相统一。其次，在补偿落实阶段，赔付单位应立足当地实际情况，在运用机制和与民协商的基础上，积极探索拆迁补偿款使用的新路子和补偿方式的多样化，在确保拆迁补偿足额到位和坚持“先生产后生活、先保障后消费”原则下，最大限度发挥拆迁补偿正效应和提高农民幸福保证系数。最后，在补偿后续阶段，基层政府、拆迁户代表、有威望干部群众，包括法院在内的司法机关，要行动起来，对因拆迁补偿引发的家庭纠纷、邻里矛盾等衍生和突发问题，或行政界定、或社会调节、或司法审判、或协同发力，来确保拆迁补偿不留尾巴、不留争议、不留矛盾。总之，在拆迁补偿过程中，肯定会发生这样那样的问题和矛盾，只要我们重视沟通调解，所有问题都能得到有

效解决，从而为拆迁补偿给农民带来幸福创造尽可能条件。

补偿后：积极对有钱农民指导帮扶

在现实中，拆迁农民在得到一笔为数不菲的补偿同时，他们也失去了祖祖辈辈赖以生存的安身立命之所。如何让这笔财富真正得到合理使用，变成家庭建设的资金、成为家庭成员再充电的物质支持等，这是当前必须面对和亟待思考的一个大问题。近年来，党和政府在对农民拆迁补偿的问题上，更多关注的是补偿金是否偏低、是否准时足额发放到农民手中等问题，而较少关注农民拿到钱后如何合理使用问题。客观地说，拆迁补偿后并非万事大吉，恰恰相反却是拆迁又一个开始，这个开始如果处理不当或“冷处理”，往往会使拆迁前功尽弃，甚至成为拆迁农民巨大灾难的开始，因此要通过指导帮扶来打通拆迁“最后一公里”。

社会治理