

加快推进全国一体化政务服务平台建设

□ 卢向东

以实现政务服务“一网通办”为目标，加快推进建设全国一体化政务服务平台，是推进实施网络强国、数字中国和智慧社会建设的重要内容，也是党的十九届四中全会《决定》提出的新要求，对于提升国家治理体系和治理能力现代化具有重要意义。

加快推进全国一体化政务服务平台建设的重要意义

建立与互联网时代经济社会发展相适应的政府管理服务模式的迫切需要。在全球新一轮科技革命和产业变革浪潮中，互联网与各领域的融合已成为不可阻挡的潮流。互联网已经深度融入我国经济社会的各领域、各方面，在互联网时代，人民群众对政务服务有新的期待、新的需求。但是，我国各地区各部门电子政务发展水平还很不平衡，还存在“数据烟囱”“信息孤岛”等情况。加快推进全国一体化政务服务平台建设，是对政府职能的一次再造，也是对已建各类政务平台的一次再造，是政府管理和服务模式的一次再造，是政府管理和服务模式的一次再造，是政府管理和服务模式的一次再造。深入推进“放管服”改革，要紧紧抓住“放管服”改革的关键举措，有利于进一步优化营商环境，进一步降低制度性交易成本，

进一步激发社会和市场活力，为企业和群众干事创业营造更好的环境，为经济社会发展注入新的动能。

推行网上政务服务成为创新政府管理和服务的重要方式

“建起来”，以网上平台建设强化政务服务供给，创新行政管理和服务方式，变“线下跑”为“网上办”。全国31个省级政府已构建了覆盖省、市、县三级以上一体化网上政务服务平台，不断满足企业和群众多层次多样化政务服务需求。国家政务服务平台已经初步构建了统一身份认证、统一电子证照、统一服务事项、统一投诉建议、统一好差评、统一搜索服务等“七个统一”的服务体系，逐步发挥全国政务服务公共入口、公共通道、公共支撑作用，全国一体化政务服务平台体系基本形成，成为实现全国“一网通办”重要支撑。

“连起来”：以数据共享破解“三难”堵点，提升行政管理和政务服务的协同能力，变群众“来回跑”为政府“一网办”。针对多年来政务信息化建设中“互联互通难、数据共享难、业务协同难”的“三难”问题，全国各地区各部门深入推进“用户通、系统通、数据通、信用通、业务通”一体化的“五通”建设。国家政务服务平台总枢纽的建设运行，有力地推动了各地区各部门平台逐步实现互联互通和业务协同，也促进了政务服务平台逐步从分头建设向统筹建设、从信息孤岛到协同共享转变。

“用起来”：以简审批优服务便利企业群众办事，推动行政管理和服务提质增效，变“群众跑腿”为“数据跑路”。百姓的痛点就是改革的着力点，不少地区从群众反映强烈的办事“环节多、跑动多、收费多、材料多”问题着手，化繁为简，将“减时间、减环节、减材料、减跑动”作为优化政务服务的重要目标，不断提升

政务服务的效率和水平。从“四多”到“四减”，全国各地网上政务服务能力持续增强，服务效能显著提升。在服务方式上，一个显著的标志是各地政务服务平台移动端服务迅速发展，许多省份的移动应用得到群众广泛点赞。

为推进“数字政府”建设、创新行政管理和服务方式提供强有力支撑

加快打造全国政务服务“一张网”，全面推进“一网通办”。要从行政审批制度改革的要求和群众的需求出发，打造更便捷的全国政务服务“一张网”。一是加快推进全国一体化平台全面上线运行，充分发挥国家政务服务平台作为全国政务服务公共入口、公共通道、公共支撑的总枢纽作用，整合各级各类政务服务资源，推动线上线下全面融合，推动平台服务持续迭代升级，加快实现政务服务“一网通办”水平，不断发挥平台建设成效，进一步提升人民群众的获得感幸福感安全感。二是加快建成全国一体化平台“好差评”管理体系，让企业和群众来评判政务服务绩效，加快推动政务服务从政府供给导向向群众需求导向转变。三是进一步推动各地区各部门政务服务事项标准化和全面纳入全国一体化平台管理运行。推动全国范围内政务服务事项基本做到标准统一、整体联动、业务协同，除法律法规另有规定或涉及国家秘密等外，政务服务事项全部纳入平台办理。四是加快推进网上政务服务全覆盖，以一体化平台放大集约建设效应，实现服务水平的“效能叠加”，推动社会治理和服务重心向基层下移，更好提供精准化、精细化服务。

强化政务数据有序共享，不断满足地方部门普遍性政务服务需求。加快实现政务服务“一网通办”的关键在于一体化平台所需数据按要求互通

共享。要充分依托全国一体化平台加快建立权威高效的数据共享协调机制，统一受理各地区、各有关部门政务服务和监管数据共享需求，进一步提升数据共享统筹协调力度和共享效率。要建立有效的数据供需匹配机制，分批出台国务院部门数据共享责任清单，将更多直接关系企业群众办事、应用频次高的数据纳入共享范围，更好满足各地区各部门普遍性高频政务服务事项的数据共享需求。要完善全国一体化平台数据库，进一步提升数据汇聚数量和质量，并与经济治理基础数据库实现数据协同共享。

推进政务流程优化再造，不断创新行政管理和服务方式。政务服务“一网通办”不是简单地把原有行政审批流程照搬到网上，需要围绕“进一网、能通办”，对政府部门业务流程、运行机制、人员配备等进行全面、系统的整合重构。要围绕创新行政管理和服务方式的要求，依托全国一体化政务服务平台枢纽功能，推动各地区和各有关部门不断优化政务流程、创新服务方式，进一步提升企业群众的事事便利化水平。流程优化要在“减”上下功夫，以群众办事“减时间、减环节、减材料、减跑动”为着力点，不断优化简化政府部门内部审批环节和跨地区跨部门跨层级业务流程，提升企业和群众办事满意度。

建立健全相关运行规则，为一体化平台平稳运行提供有力保障。全国一体化政务服务平台的建设运行是一项涉及面广、创新性强的系统工程，必须建立完善确保其持续有效发挥作用的法规制度和运行规则。要做好相关法规立改废释工作，为全国一体化平台建设运行提供有力保障。同时，要按照不断创新政府管理和服务模式的要求，加快建立健全运用互联网、大数据、人工智能等技术手段进行行政管理的制度规则。



习近平总书记在给首届中国国际智能产业博览会的贺信中指出，“促进数字经济和实体经济融合发展，加快新旧发展动能接续转换，打造新产业新业态，是各国面临的共同任务”。以数字经济作为转型突破口，做优做强做大传媒产业，不仅能够为建设全媒体传播体系提供必要的技术支撑，同时也为建设全媒体传播体系提供坚实的物质保障。

发展数字经济是传统媒体实现高质量发展的必由之路

近年来，我国数字经济呈现快速增长、规模庞大、潜力巨大的发展趋势，已成为全球第二数字经济大国。数字经济已经成为推动我国经济增长和高质量发展的重要动力。媒体发展数字经济是顺势而为，既是媒体融合的需要，转型发展的需要，也是自身优势的彰显。

紧跟数字时代发展潮流，转变媒体产业发展理念。当前，数字经济正开启一个构筑转型发展新格局、重塑未来发展新动能的崭新时代。促进数字经济和实体经济融合发展，加快新旧发展动能接续转换，打造新产业、新业态和新的商业模式，是当前和今后一个时期重要转型方向，是高质量发展的时代要求。在数字经济新时代，传统媒体需因时而动、乘势而上，紧紧抓住数字经济发展机遇，推动数字经济与传统产业融合，深入实施“互联网+”“文化+”，打造新产业新业态，建立起可持续发展的数字化商业模式和运营模式，以高质量数字产业推动传统媒体高质量发展。

拥抱数字技术，推动合作共赢。对如何推动媒体融合发展，《关于推动传统媒体和新兴媒体融合发展的指导意见》中指出要提高技术研发水平，打破小而全、大而全的观念，积极通过多种方式吸收借鉴、善加利用先进传播技术和渠道，为推进媒体融合发展提供便利条件和坚实保障。不论是推动媒体融合，建立全媒体传播体系，还是发展数字经济，壮大媒体产业实力，仅仅依靠传统媒体自身力量都难以实现，必须以开放、连接、共赢的理念，以媒体资源为优势，以自有技术能力为支撑，与互联网公司开展合作，发挥各自优势，共同做大做强数字产业。近年来，各主流媒体纷纷加强与互联网巨头战略合作，共同探索数字经济创新模式，实现了共赢发展。借助先进技术、理念和强大渠道，共同打造高质量数字产业项目，为合作发展数字经济进行了有益探索。

制定发展战略规划，及早布局数字经济产业。在数字经济时代，主流媒体集团应从顶层设计上将数字经济作为转型发展方向，制定适应新的媒体传播格局和数字经济发展趋势的战略规划，真正从数字化转型、科技赋能、构筑生态等方面规划传统媒体的战略发展方向。构建资源集约、结构合理、差异发展、协同高效的全媒体生产体系、传播体系、商业体系，重构互联网内容生态，强化开发数字经济产业能力。

传统媒体具有较好产业基础和坚实人才支撑

积极实施媒体平台经济战略。近年来，传统主流媒体以培育、并购等方式，相继进入网络游戏、数字娱乐、网络影视、舆情服务等业务领域，逐步建立了数字经济平台，取得了初步成效。传统的报业集团积极向数字化转型，建立数字娱乐、大数据等数字化产业平台，为媒体融合和产业发展奠定了坚实基础。

开发媒体独有的受众资源。当前，大数据已经成为重要资产，一切靠数据分析、用数据说话，收集、处理数据的能力成为核心竞争力。媒体触角延伸至社会的方方面面，具有广泛的受众资源、信息资源，这些都是媒体发展数字经济的重要基础和资源。开发好这些数据资源，挖掘数据潜在价值，根据受众需求开发各类商品、信息、培训、服务等市场，将催生形成媒体数字经济。

媒体拥有复合型跨界人才。近些年，随着媒体融合深入推进，主流媒体逐步培养了一批复合型专业技术人才队伍，既懂媒体传播规律，又熟悉数字经济产业。在技术上，由完全依靠外部技术力量，逐步过渡到有意识培养自有技术团队，具有较强技术创新能力。传统媒体扩大专业技术人才队伍，并以此为基础培育数字经济项目。

以数字经济为突破口 做强媒体产业

发展数字经济助推建成强大竞争力的全媒体传播体系

发展数字经济，能够补齐建设全媒体传播体系要求的坚实技术支撑和产业保障。建立全媒体传播体系，也能够打开数字经济发展空间，促进数字经济的发展，两者相互促进、相互补充、相得益彰。建设全媒体传播体系，平台建设、技术投入、人才培养等都需要投入大量资金，必须具有一定产业基础，筑牢高质量发展根基。发展数字产业则能够夯实传统媒体经济基础，为建成具有强大竞争力的全媒体传播体系提供物质支撑。

数字经济推动媒体融合向数字化、产业化发展。媒体融合和数字经济都以技术为支撑，都要建立商业模式，两者既有共同点、也有互补性，相互之间的融合已扩大了数字经济容量，也创新了媒体融合营利模式。媒体集团通过发展数字经济，既增强了技术支撑，也增强了产业实力，有助于加快媒体融合、全媒体传播体系建设。

发展数字经济推动媒体融合实现经济效益。实现融合发展，构建全媒体传播体系，靠的是自身“造血”而不是“输血”。传统主流媒体通过融合发展提升了影响力，但如何变影响力为盈利能力，成为打造新型主流媒体绕不过去的问题。融合发展需要大投入和持续投资，当前构建全媒体传播体系还处于国家和地方财政“输血”阶段，处于媒体集团利用多年积累的自有资金投入阶段，但如果仅靠“输血”来投入和发展，而不具备自我“造血”能力，融合发展就不可持续。传统主流媒体应在推动融合发展的同时，积极探索发展数字经济新路径，形成有效营利模式，壮大了媒体产业实力，推动媒体融合发展建立并增强了自身“造血”功能。

发展数字经济有力支撑全媒体传播体系建设。媒体发展数字经济，往往依靠其广泛的传播优势、媒体资源等开发数字产业项目，比如智慧政务、智慧旅游、智慧教育、大数据、电子竞技平台等，这些项目和平台本身就具有较强信息传播属性，是媒体宣传舆论阵地的延伸，也是全媒体传播体系建设的重要部分。发展壮大数字经济产业，将有力推动全媒体传播体系建设。

区块链技术推动完善全媒体传播体系建设。“区块链+媒体”的应用创新，将积极推动数字经济发展和全媒体传播体系建设。媒体的新闻作品、文学作品、摄影作品、创意设计作品，乃至用户浏览数据、互动评论内容，都可作为数字经济的内容承载，均是价值巨大的数字资产，并可通过资本化运作获得融资回报。开发运作媒体数字资产，既发展壮大了媒体数字经济产业，也夯实了建设全媒体传播体系的内容基础。区块链还有助于加强数字版权保护，区块链会记录新媒体采用传统媒体资源的痕迹，有助于传统媒体内容版权保护。还可以通过股权众筹等模式，推动媒体产品进入文化金融市场，实现媒体产品有形化、资产化、资本化。



推进“互联网+社会服务”建设智慧社会

□ 徐清源 单志广

国家发展改革委、教育部等7部委前不久联合印发《关于促进“互联网+社会服务”发展的意见》(以下简称《意见》)，围绕扩大社会服务资源供给、实现社会服务均衡普惠、提高社会服务供给质量、激发社会服务市场活力、优化社会服务发展环境等方面，提出一系列具体措施以促进社会服务数字化、网络化、智能化、多元化、协同化，更好惠及人民群众，助力新动能成长。《意见》秉持“互联网+”的理念，推动数字化、网络化、智能化与教育、医疗健康、养老、托育、家政、文化和旅游、体育等与人民群众生活息息相关的社会领域深度融合，在增进人民福祉的同时也必将有力地支撑智慧社会建设。

推动社会服务数字化转型，夯实智慧社会的数据基础

教育、医疗、养老、社区、家政等服务行业服务方式相对传统，信息化程度不高。优质的社会服务资源相对集中，难以满足社会的需求。而且，许多社会服务行业具有产品离散性强等特点，导致产品市场回报率较低，行业数字化转型缺乏助力。与此同时，由于信息不对称、不共享，过度医疗和骗保的现象仍存在。因此，亟须借助互联网技术手段实现低成本、可复制的产品推广，补齐社会服务的供给缺口，优化社会服务体验，并对行业中的众多参与者进行有效的信用记录和质量监管，从而提升行业的总体供给能力和服务质量。

针对上述问题，《意见》提出，健全社会服务领域国家数字资源服务

体系，推动相关市场主体开发教育、医疗健康、文化和旅游、体育健身等数字资源，提供网络化服务，鼓励发展互联网医院、数字图书馆、数字文化馆、虚拟博物馆、虚拟体育场馆、慕课等。这些将有效地促进社会服务领域优质资源扩大再利用和共建共享。

此外，在数字资源应用方面，《意见》要求，加强学校、医院、养老机构、公共文化体育场馆、家政公司、社区等社会服务主体的信息化建设，拓展管理与服务的智慧化应用。通过推动教育、医疗健康、养老、托育、体育、家政等服务领域供需信息对接，更好地促进以市场化手段优化资源配置。在数据资源开放共享方面，《意见》从加强顶层设计的角度，要求建设完善国家数据共享交换平台体系，加强跨部门政务数据共享，研究跨领域数据共享开放统一标准。针对社会服务领域，建立公共数据开放目录和开放清单，优先推进文化、旅游、体育、医疗等领域公共数据开放，在保障隐私和安全的前提下，向有关方面提供所需的数据资源和核验服务。这些举措将有利于在社会服务领域推动实现数据的共享，充分发挥数据作为关键要素的价值，释放数字对经济发展的放大、叠加、倍增作用，提高社会服务全行业的生产效能和风险防范能力。

推动社会服务资源均衡普惠，共享智慧社会的发展红利

我国庞大的网民规模为“互联网+社会服务”加快渗透奠定了良好

基础。各类电商服务平台也在加速向中小城市和农村地区进行渠道下沉，农村电商赋能成效明显。翻转课堂、慕课等智慧教育模式在城乡间推广。但是，我国仍有5亿多群众尚未接入互联网，并且主要集中在农村地区，城乡间数字鸿沟依旧较大，许多人未能享受互联网带来的丰富便捷的社会服务。区域间、城乡间、人群间受惠于“互联网+社会服务”的程度存在显著差距，数字化应用在优化社会服务资源配置中发挥的作用依然局限，人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾仍旧突出。

《意见》针对城乡、区域间优质服务资源配置不均衡问题，从加快基础设施覆盖、利用互联网便利地区间对接、线上线下深度融合等方面提出多项任务措施。在信息基础设施方面，提出要继续推进发达地区网络接入和基础能力建设，深入开展电信普遍服务试点，继续实施信息进村入户工程，提升农村及偏远地区网络覆盖水平，从而提升以网络为载体的一种服务模式向欠发达地区延伸覆盖。针对教育、医疗等重要领域，提出了通过“学校联网攻坚行动”“区域中心医院医疗检测设备配置保障工程”等一系列具体举措，将发达地区的优质社会服务资源向偏远、贫困地区转移。

创新社会服务监管理念方式，优化智慧社会的发展环境

目前，许多互联网平台企业已在社会服务的细分领域进行了许多有益的探索，利用信息技术手段，实现了