

附件 1

巴中市哲学社会科学规划项目
结项申请书

立 项 编 号 BZ25YB013

项 目 类 别 一般课题

项 目 名 称 数字化转型背景下恩阳政务服务“一网通办”效能提升与智慧服务研究

项 目 负 责 人 苟晓波

所 在 单 位 恩阳区行政审批和数据局

填 表 日 期 2025 年 10 月 17 日

巴中市社会科学界联合会 制

2025 年 3 月

声 明

本研究成果不存在知识产权争议；巴中市社会科学界联合会享有推广应用本成果的权利，但保留作者的署名权。特此声明。

成果是否涉及敏感问题或其他不宜公开出版的内容：是 否

成果是否涉密： 是 否

项目负责人（签字）

年 月 日

填 表 说 明

一、本表适用于巴中市社科年度规划项目、专项项目等结项申请。

二、认真如实填写表内栏目，凡选择性栏目请在选项上打“√”。
课题申报信息无变更情况的可不填写《项目变更情况数据表》。

三、本《结项申请书》报送 2 份 (A3 纸双面印制，中缝装订)，
并附最终成果打印稿 (正文格式要求：主标题 2 号方正小标宋简体，
其中一级标题 3 号方正黑体 -GBK，二级标题 3 号方正楷体 -GBK，三
级标题 3 号方正仿宋 -GBK 加粗，正文 3 号方正仿宋 -GBK)。

四、所有结项材料须经所在单位审核并签署意见。县（区）申
报者报送所在县（区）社科联审核后统一报送至市社科联，其他申
报者可直接报送市社科联。

一、项目变更情况数据表

立项项目名称	数字化转型背景下恩阳政务服务“一网通办”效能提升与智慧服务研究							
结项成果名称	数字化转型背景下恩阳政务服务“一网通办”效能提升与智慧服务研究							
是否变更	A、是 B、否	变更的内容						
原计划成果形式			现成果形式					
原计划完成时间	年 月 日		实际完成时间	年 月 日				
项目负责人及参与人员变更情况								
原负责人	姓 名		性别		民族		出生日期	年 月
	所在单位			行政职务		专业职务		
	通讯地址				联系电话			
现负责人	姓 名		性别		民族		出生日期	年 月
	所在单位			行政职务		专业职务		
	通讯地址				联系电话			
原参	姓 名	单 位		职 称	联系 电话			

与 人 员				
现 参 与 人 员	姓 名	单 位	职 称	联系电话

二、申请人所在单位审核意见

(审核事项:1. 成果有无政治导向问题或其他不宜公开出版的内容; 2. 最终结果的内容质量是否符合预期研究目标。)

签 章

年 月 日

三、县(区)社科联意见

(审核事项:1. 成果有无意识形态问题; 2. 是否同意结项。)

单位(公章):

负责人签字:

年 月 日

四、专家鉴定意见

(请在对应意见栏划“√”)

1.成果有无意识形态方面问题： 有 否

2.是否同意结项： 是 否

3.鉴定等级： 优秀 良好 合格

主审专家签字：

年 月 日

五、市社科联审核意见

单位（公章）：

年 月 日

最 终 成 果

数字化转型背景下恩阳政务服务“一网通办”效能提升与智慧服务研究

【摘要】党的十八大以来，党中央、国务院持续推进数字中国建设，将政务服务“一网通办”作为数字化转型的核心抓手，推动政府治理从“线下为主”向“线上线下融合”迭代升级。“一网通办”作为政务服务数字化的关键载体，不仅是简化办事流程、降低制度性交易成本的重要举措，更是建设智慧政府、提升群众获得感的基础性工程。本文在数字化转型纵深推进的背景下，通过文献研究、调查研究等方法，对巴中市恩阳区政务服务“一网通办”的实施现状、效能瓶颈及智慧服务建设情况从思想认识、数据共享、流程再造、智慧赋能、监督考核等维度，提出提升“一网通办”效能、深化智慧服务的对策建议，以期推动恩阳政务服务从“能办”向“好办、快办、智慧办”转变，为加快建设人民满意的数字化、智慧化服务型政府提供实践支撑。

【关键词】数字化；政务服务；

一、研究背景和意义

（一）研究背景

2024 年修订版《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》明确将“一网通办”作为数字政府建设核心指标，要求 2025 年底前实现省级政务服务事项网上可办率 100%、跨部门协同办理率不低于 85%，并建立“一网通办”

效能评估体系，从办件时长、群众满意度等维度强化考核。2025年国务院办公厅《关于依托全国一体化政务服务平台开展“一网通办”试点的通知》进一步提出，试点地区需突破数据共享、流程再造、智能赋能三大瓶颈，为全国提供可复制经验，这为恩阳区“一网通办”效能提升提供了政策依据与方向指引。

（二）研究意义

1. 推动政府治理数字化转型的必然要求

“一网通办”是政务服务数字化的“核心抓手”，其效能提升直接关系恩阳数字化政府建设进程。通过优化“一网通办”，可推动政府部门从“分散管理”向“协同治理”转变，实现政务数据“聚、通、用”，为智慧决策、精准服务提供数据支撑，助力恩阳构建“数字驱动”的治理新模式。

2. 提升企业群众办事获得感的关键举措

当前恩阳企业群众仍面临“部分事项需线下补材料”“不同系统重复登录”“乡镇线上服务覆盖不足”等问题。通过深化“一网通办”、拓展智慧服务，可进一步压缩办事时限、减少跑动次数，解决“办事难、办事慢”痛点，让企业群众享受“随时随地、便捷高效”的政务服务。

3. 打造区域政务服务标杆的实践价值

聚焦恩阳区“一网通办”实际问题，提出的“AI+人工”双轨服务模式、跨部门数据共享方案等，可直接应用于政务服务优化

实践，为当地政府提供可落地的操作方案，提升政务服务效率与群众满意度，助力恩阳区数字化转型与服务型政府建设。

二、数字化转型背景下恩阳政务服务“一网通办”实践

（一）恩阳“一网通办”基本现状

恩阳区已依托四川省一体化政务服务平台，实现区级 **2844** 项依申请事项中 **90%** 以上“网上可办”，但“全程网办”率不足 **63%**。在智能服务终端布局上，区级政务服务中心已配备自助申报机、社保查询机等终端 **20** 台，覆盖行政许可、社保查询等高频事项；乡镇（街道）便民服务中心中，仅 **60%** 配备智能终端，且多集中于城区周边乡镇，偏远乡镇终端覆盖率不足 **30%**，终端功能以查询、打印为主，复杂事项办理仍需线下窗口协助。

（二）恩阳“一网通办”工作机构

恩阳区明确区行政审批和数据局为“一网通办”牵头部门，统筹推进事项梳理、系统对接、效能评估等工作；区政府办公室：负责“一网通办”政策公开、成效公示，收集企业群众反馈意见，督促相关部门整改；区大数据中心负责提供技术支撑，数字政府建设、打通数据壁垒、数据安全保障；各行权部门（如区市场监管局、区人社局、区医保局）负责梳理本部门“全程网办”事项清单，优化线上办事流程，维护平台事项信息（如办理条件、材料清单），响应企业群众可线上咨询。

（三）恩阳“一网通办”实施原则

1. 用户中心原则

以企业群众需求为导向，优先将高频事项、复杂事项纳入“一网通办”，简化线上填报流程（如“一表填报”“数据自动预填”），避免“线上多跑路”；针对老年人等特殊群体，保留线下窗口，提供“线上线下融合”服务，确保“不让一个人掉队”。

2. 数据共享原则

坚持“数据多跑路、群众少跑腿”，推动部门间数据互联互通，打破“信息孤岛”。明确纳入四川一体化政务服务平台的信息，不得要求企业群众重复提交；未实现共享的特殊数据，由牵头部门协调相关单位限时对接，确保数据“通得出、用得上”。

3. 安全规范原则

在推进“一网通办”过程中，严格遵守《数据安全法》《个人信息保护法》，建立“数据采集—存储—使用”全流程安全机制：对企业群众敏感信息（如身份证号、银行账户）进行加密处理；规范数据调用权限，防止数据泄露、滥用，确保“便捷”与“安全”兼顾。

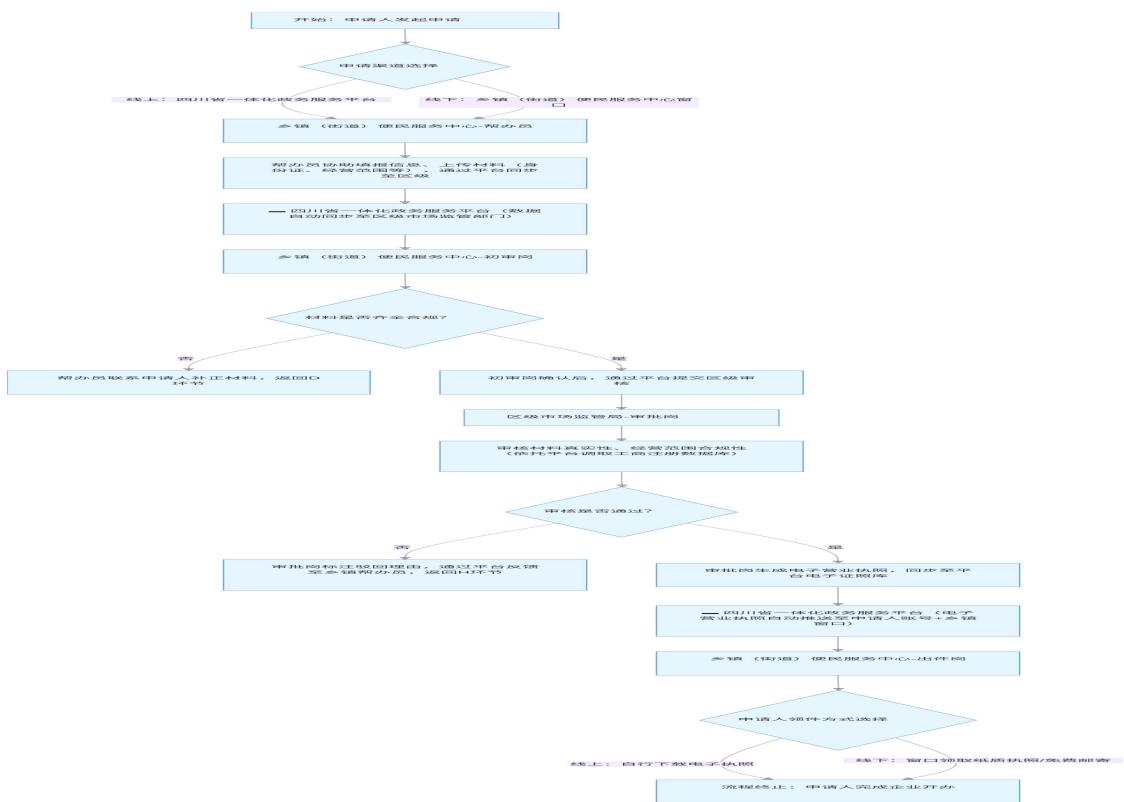
（四）恩阳“一网通办”实施流程

恩阳“一网通办”实施分为“事项梳理—流程再造—系统对接—测试运行—上线公示—运维优化”六个环节。

1. 事项梳理：各政务服务部门对照省、市“全程网办”事项指导目录，结合恩阳实际，梳理本部门需纳入“全程网办”的事项，明确事项名称、办理条件、材料清单、办理时限，形成初

稿后报区行政审批和数据局。

2. 流程再造：区行政审批和数据局联合各部门，对梳理的事项进行“减材料、减环节、减时限”：取消无法律法规依据的证明材料；合并重复审核环节；将承诺时限压缩 30%以上（如企业开办从 3 个工作日压缩至 1 个工作日，附“企业开办”跨层级联动审批流程图）



级联动审批流程图）

3. 系统对接：区大数据中心协助各部门，将优化后的事项流程接入四川省一体化政务服务平台，实现“一次登录、全网通办”；对税务、市场监管等垂直系统，协调省级部门开放接口，推动数据同步至一体化平台。

4. 测试运行：选取部分企业、群众作为“体验员”，对线上事项进行测试办理，收集“操作便捷性、流程合理性”等反馈意见，由各部门根据意见修改完善。

5. 上线公示：测试通过后，以区政府名义印发《恩阳区“一网通办”事项清单（202X年本）》，在政府网站、一体化平台首页公示，明确事项网办路径、咨询电话。

6. 运维优化：各部门指定专人负责“一网通办”事项日常工作，每月收集群众反馈，每季度联合区行政审批和数据局开展效能评估，动态调整流程或补充事项。

（五）恩阳“一网通办”内容构成

恩阳“一网通办”内容以“事项体系+支撑体系+服务体系”为核心，具体如下：

体系类型	核心内容
事项体系	<p>1. 依申请类行政权力事项：如行政许可（企业开办、食品经营许可）、行政确认（社保待遇确认）；</p> <p>2. 公共服务事项：如社保缴费、医保报销、公积金提取等；</p> <p>3. 高频“一件事一次办”事项：如“企业开办一件事”“新生儿出生一件事”，整合多部门事</p>

	项，实现“一次申请、并联办理”。
支撑体系	<p>1.技术支撑：四川省一体化政务服务 平台恩阳节点、电子证照库、数据共享平台；</p> <p>2.人员支撑：区、乡两级帮代办员队伍（共 74 人）、平台运维技术团队（区大数据中心 8 人）；</p>
服务体系	<p>1.线上渠道：四川省一体化政务服务 平台网页端、“天府通办”APP 恩阳专区；</p> <p>2.线下渠道：区政务服务中心“无差别综合”专窗、乡镇帮代办点、政务自助终端；</p> <p>3.辅助服务：智能客服、电话咨询（0827-3369667）、定期“线上办事培训”。</p>

（六）恩阳“一网通办”工作成效

1. 办事效能显著提升

恩阳“一网通办”事项平均办理时限从 **14.7** 个工作日压缩

至 **1.77** 个工作日，提速率达 **87.42%**；企业群众平均跑动次数从 **1.8** 次降至 **0.3** 次，“零跑动”事项占比从 **35%** 提升至 **94.47%**，有效解决“办事跑断腿”问题。

2.政务服务成本降低

通过“一网通办”和电子证照应用，企业群众无需重复提交纸质材料，每年减少材料打印、复印成本约 **20** 万元；政府部门减少人工审核工作量，区政务服务中心窗口工作人员从 **138** 人精简至 **115** 人，行政成本降低 **28.9%**。

3.群众满意度持续提高

恩阳政务服务满意度调查显示，企业群众对“一网通办”的满意度达 **91.2%**，较“一网通办”实施前提升 **18.5** 个百分点；其中“高频事项网办便捷性”“电子证照使用体验”评分最高，分别达 **93.5** 分、**92.8** 分（满分 **100** 分）。

三、数字化转型背景下恩阳“一网通办”与智慧服务存在的问题

(一) 智能服务终端覆盖率与群众满意度不匹配

覆盖率区域失衡：如前所述，恩阳区智能终端集中于区级与城区周边乡镇，偏远乡镇覆盖率低，导致偏远地区群众仍需“跑远路”办事，与“便民高效”目标不符。

终端功能与群众需求脱节：终端多侧重查询、打印，无法办理“社保缴费”“营业执照变更”等复杂事项，群众使用终端后仍需到窗口补材料，降低群众使用意愿。

群众满意度偏低：通过对恩阳区群众调查发现，使用过智能终端的群众中，仅 **45%** 对终端服务表示满意，不满意原因主要集中于“操作复杂”“功能不足”“无专人指导”；未使用过终端的群众中，**60%** 因“不会操作”“担心出错”而选择线下窗口，反映出终端推广与使用指导存在短板。

（二）跨部门数据共享壁垒突出

制度层面壁垒：缺乏统一的数据共享管理制度，部门间对数据归属、使用权限存在争议，例如区住建局个别数据因“隐私保护”顾虑，不愿共享，导致“不动产登记+水电气过户”一件事无法实现数据互通。

技术层面壁垒：垂直系统与地方平台技术标准不统一，例如税务系统数据格式与四川省一体化平台不兼容，数据调取时需人工转换格式，耗时耗力；部门自建系统未预留接口，无法与平台对接，导致数据“孤岛”。

协同机制缺失：参考王磊《政务服务平台成熟度测评研究》中“跨部门协同指数计算模型”，恩阳区跨部门协同指数仅 **58** 分（满分 **100** 分），主要因缺乏常态化协同会议、问题反馈机制，跨部门事项办理中“推诿扯皮”现象时有发生。

（三）“一件事一次办”场景化服务优化不足

场景覆盖范围窄：当前 **100** 项“一件事一次办”事项仅覆盖企业开办、户籍等少数领域，医疗（如“异地就医备案+报

销”）、养老（如“养老资格认证+补贴申领”）等高频民生场景未纳入，群众需求未得到充分满足。

流程整合不彻底：部分“一件事一次办”事项仍存在“隐性环节”，例如“新生儿入户”虽整合了户籍登记、社保参保，但疫苗接种预约仍需群众单独在卫健系统操作，未实现“全流程整合”。

智能赋能程度低：场景化服务未引入AI预审、智能导办等技术，仍依赖人工审核材料，例如“社保待遇申领”需工作人员逐份核对身份证件、户口本等材料，审核时长平均2个工作日，未达到“即时审核”目标。

（四）“一网通办”推进机制与人员能力滞后

推进机制不完善：区行政审批和数据局作为牵头部门，缺乏对部门“一网通办”工作的考核权，部分部门对“一网通办”重视不足，存在“重线下、轻线上”现象，例如个别部门仍要求群众线下提交纸质材料，与“一网通办”要求相悖。

工作人员能力不足：基层政务人员数字化能力参差不齐，乡镇（街道）便民服务中心工作人员中，仅30%接受过系统的“一网通办”操作培训，面对群众的线上申报问题，无法及时提供指导；AI技术、数据共享等专业知识储备不足，难以应对“一网通办”中的技术难题。

四、数字化转型背景下恩阳“一网通办”效能提升与智慧

服务完善对策

（一）优化智能服务终端布局，提升群众满意度

均衡终端覆盖：按照“城区补短板、乡镇全覆盖”原则，未来1年内，为偏远乡镇便民服务中心配备智能终端，实现乡镇（街道）终端覆盖率100%；在社区、超市等人口密集区域增设自助终端，打造“15分钟政务服务圈”。

升级终端功能：对接四川省一体化平台，为终端新增“社保缴费”“营业执照变更”“异地就医备案”等20项复杂事项办理功能；开发“语音导办”“视频客服”功能，解决老年人等群体“操作难”问题。

加强使用指导：在终端旁配备“一网通办”志愿者，提供现场指导；制作终端操作短视频，通过政府官网、微信公众号发布；针对老年人开展“数字助老”培训，提升群众使用能力，目标将终端群众满意度提升至80%以上。

（二）破解跨部门数据共享壁垒，强化协同联动

完善制度保障：制定《恩阳区政务数据共享管理办法》，明确数据共享范围、权限与责任，规定除涉密数据外，所有政务数据需向一体化平台开放；建立数据共享“负面清单”，清单外数据不得拒绝共享，消除部门“数据顾虑”。

推进技术对接：由区行政审批和数据局牵头，对接省级部门，推动税务、市场监管等垂直系统与四川省一体化平台“接口互通”，统一数据格式，实现数据“一键调取”；对部门自建

系统进行改造，预留平台接口，实现所有自建系统与平台互联互通，消除“二次录入”。

建立协同机制：建立“一网通办”跨部门周例会制度，由区政府办公室主持，解决数据共享、事项办理中的问题；参考王磊“跨部门协同指数计算模型”，将协同指数纳入部门考核，考核结果与绩效挂钩，推动部门主动协同，目标将协同指数提升至**80**分以上。

（三）优化“一件事一次办”场景化服务，实现智能赋能

扩大场景覆盖：梳理群众需求，新增“异地就医备案+报销”“养老资格认证+补贴申领”等高频民生场景，**2025**年底前实现“一件事一次办”事项覆盖**80%**民生高频领域。

彻底整合流程：对“一件事一次办”事项进行全流程再造，消除“隐性环节”，例如“新生儿入户”整合疫苗接种预约，实现“入户+参保+疫苗预约”全流程线上办理；编制“一件事”办事指南，明确办理流程、材料清单、办理时限，确保群众“一看就懂、一次办好”。

引入智能技术：对接**AI**预审系统，对“一件事”材料进行智能审核，例如“社保待遇申领”通过**AI**自动识别身份证件、户口本信息，**10**分钟内完成预审；开发“智能导办”功能，根据群众需求推荐“一件事”办理路径，实现“从能办向智办转变”。

（四）构建“AI+人工”双轨服务模式，强化能力支撑

拓展智慧服务场景：一是开发“**AI**帮办”功能：在一体化平

台接入“AI帮办员”，通过语音交互引导群众填报信息（如“请告诉我您的身份证号，我帮您预填申请单”），解决老年人“不会填”问题；二是实现“数据自动核验”：对接区卫健委、区民政局等部门数据，对社保待遇资格认证、低保申请等事项，通过数据比对自动确认资格，无需群众“刷脸”或提交证明；三是升级乡镇自助终端：**2024**年底前为所有乡镇（街道）配备“智慧政务一体机”，支持社保缴费、证明打印、医保报销等**20**项服务“**24小时办理**”。

提供个性化服务：在“天府通办”APP恩阳专区设置“用户画像”功能：根据用户类型（如企业、老年人）推送专属服务，如为企业主推送“政策补贴申报提醒”、为老年人推送“社保年审指南”等，实现“千人千面”的智慧服务。

构建“线上线下融合”服务体系：推行“线上申请+线下上门”服务：对行动不便的老年人、残疾人，群众可线上预约“上门帮办”，帮办员携带便携式设备上门办理社保、医保等事项；在政务服务大厅设“AI辅助窗口”，工作人员借助AI系统快速处理群众诉求，例如AI自动调取群众材料，工作人员仅需核对确认，提升办理效率。

（五）强化监督考核，健全“动态化、长效化”机制

完善推进机制：将“一网通办”工作纳入《优化政务服务提升行政工作要点》进行考核，考核指标包括网上办件率、全程网办率、群众满意度；由区政府督查室定期督查“一网通办”

落实情况，对落实不力的部门进行通报问责。

加强人员培训：制定“数字化能力培训计划”，每年开展4次培训，包括AI技术应用、数据共享等学习内容；组织工作人员到浙江、广东等先进地区考察学习，借鉴经验；建立“以考促学”机制，培训后组织考试，确保工作人员掌握相关技能。

参考文献

[1] 国务院。“十四五”推进国家政务信息化规[Z].2021-12-31.

[2] 四川省人民政府办公厅。四川省“一网通办”前提下“最多跑一次”改革实施方案[Z].2022-05-18.

[3] 王健。数字化转型背景下县域政务服务“一网通办”优化研究[D].山东大学，2022.

[4] 张磊。智慧政务视角下“一网通办”效能提升研究[J].中国行政管理，2022(08):145-148.

[5] 陈明。县域政务服务数据共享的壁垒与破解路径[J].地方治理研究，2023,8(03):56-63.

[6] 国务院办公厅。关于依托全国一体化政务服务平台开展“一网通办”试点的通知[Z].2025.

[7] 国务院。关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见（2024年修订版）[Z].2024.

[8] 张伟，李芳。政务服务数字化转型的“制度-技术”双轮驱动模型研究[J].中国行政管理，2024 (3): 45-52.

[9]王磊.AI 赋能政务服务：从“能办”到“智办”的路径突破[J].电子政务，2025 (1): 12-20.

[10]王磊.《政务服务平台成熟度测评研究》[J].中国行政管理 2023 (6) 核心指标：表 3 “跨部门协同指数计算模型”。