

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《国务院关于进一步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到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。

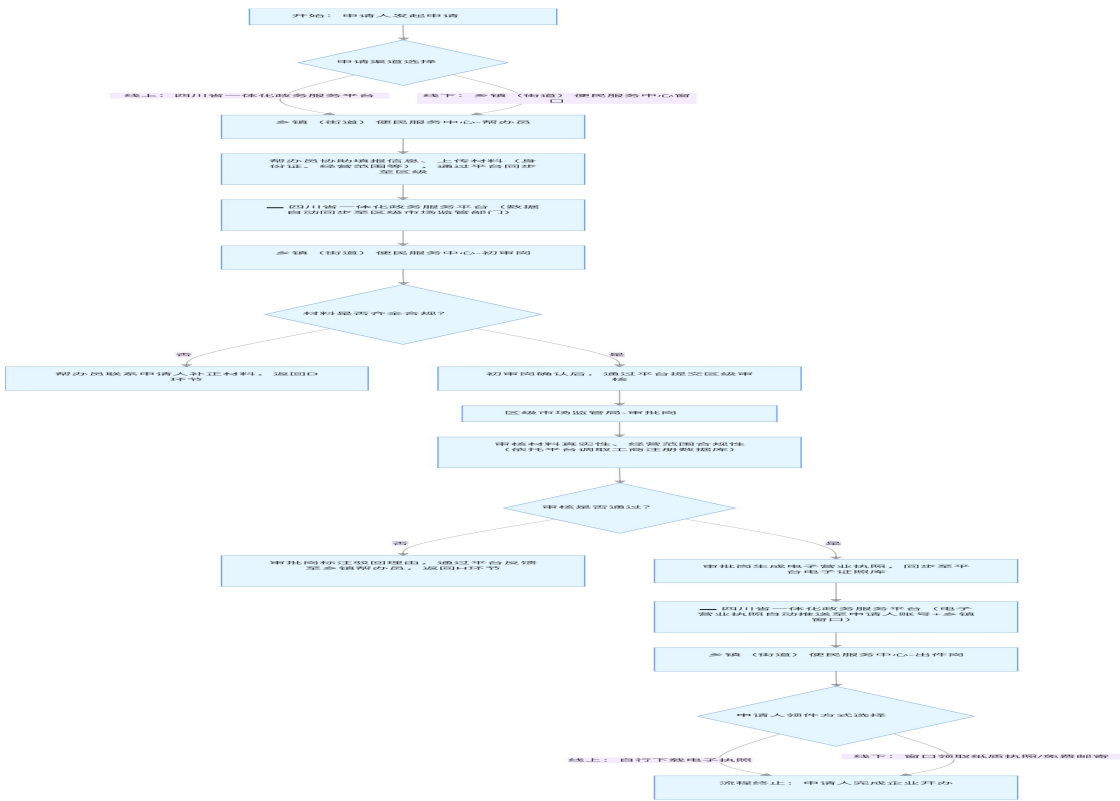
#### **（四）恩阳“一网通办”实施流程**

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)

**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><b>1.依申请类行政权力事项：</b>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><b>2.公共服务事项：</b>如社保缴费、医保报销、公积金提取等；</p> <p><b>3.高频“一件事一次办”事项：</b>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<b>74</b>人）、平台运维技术团队（区大数据中心<b>8</b>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、乡镇帮办点、政务自助终端；</p> <p>3.辅助服务：智能客服、电话咨询（<b>0827-3369667</b>）、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、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、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“线下线上融合”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；在政务服务中心设“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划[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”。