

“放管服”背景下 X 市民中心一站式服务问题研究

李良^{1*}, 韦小影², 黄力超³

(^{1*} 广西农业工程职业技术学院, 530000; ² 广西农业工程职业技术学院, 530000; ³ 广西外国语学院, 530000)

摘要: 本文基于国务院“放管服”改革政策, 聚焦 X 市市民中心行政审批改革的困境与优化路径。调查发现行政审批存在协调机制不畅、线上服务深度不足(如业务未入驻、公众认知缺失)、部门协作低效等问题。研究提出对策: 构建跨部门协调机制、升级政务云平台推动审批线上化、整合数据资源并强化培训监督。结论表明, “放管服”改革需制度创新与技术赋能双轮驱动, 实现治理转型, 为地方政府职能转变提供实践范本。

关键词: 简政放权; 行政审批改革; 部门协作优化

Research on the One-stop Service of X Civil Center under the Background of "Streamlining Administration, Delegating Powers, and Improving Regulation and Services"

LI Liang^{1*}, WEI Xiaoying², Huang Lichao³

(^{1*} Guangxi Agricultural Engineering Vocational Technical College, 530000, China)

(² Guangxi Agricultural Engineering Vocational Technical College, 530000, China)

(³ Guangxi University of Foreign Languages, 530000, China)

Abstract: This article examines the dilemmas and optimization pathways for administrative approval reform at the X Municipal Civic Center, grounded in the State Council's policy of "streamlining administration, delegating power, and improving government services" (Fang Guan Fu reform). The investigation reveals several key challenges within the administrative approval process: poor coordination mechanisms, insufficient depth of online services (manifested by incomplete business integration onto platforms and a lack of public awareness), and low interdepartmental efficiency. The study proposes countermeasures: establishing a cross-departmental coordination mechanism, upgrading the government cloud platform to drive the online processing of approvals, integrating data resources, and strengthening training and supervision. The conclusion indicates that advancing the "Fang Guan Fu" reform necessitates a dual-driver approach of institutional innovation and technological empowerment to achieve governance transformation, thereby providing a practical blueprint for transforming local government functions.

Keywords: Streamlining Administration and Delegating Powers; Administrative approval reform;

- 76 -

作者简介: 李良 (2000-), 男, 重庆开州, 硕士, 研究方向: 公共政策

韦小影 (1997-), 女, 广西河池, 硕士, 研究方向: 人力资源管理

黄力超 (1997-), 男, 广西贵港, 硕士, 研究方法: 高校学生管理

通信作者: 李良, 通信邮箱: 1017886818@qq.com

引言

基于中央放权不够或过多、地方自行行政权、行政权重复、监管缺乏创新、服务欠缺优化等问题,我国国务院于2015年首次提出“放管服”改革政策。“放管服”改革的理论依据是市场决定论、整体治理理论、服务型政府理论。党的十八大将转变政府职能作为全面深化改革的重点,因此“放管服”政策同样是对全面深化改革的正确回应,要简政放权、创新监管、优化服务^[1-2]。要减少行政审批事项,政府不该管的就应该让企业、个人负责,要坚持宏观调控^[3];要加强对监管的方式进行创新,转变固有的监管理念,做到管得精准,而非管得全面;要为群众尽量简化办事流程,强化服务意识,大力推行线上政务服务,从而节省公共资源让其用到能产生更多效益的地方,以达到资源合理配置的作用。杨丽娟(2025)指出了简政放权能有效推动政府职能转变,同时也有利于实现社会自治^[5]。Tingting W, Bifei T, X市 ueqing Y(2024)表示简政放权的行政管理措施对营商环境乃至市场经济都有积极的影响^[4]。高小平和陈小胜(2025)也提出行政管理制度创新和“放管服”的密切联系,对提升政治、经济、社会、人文环境有显著成效^[6]。

1.X市市民中心一站式服务现状研究

2025年经实地调研确认,X市市民中心共设12层,其中1至9层为各职能部门集中办公区域,每层均开设多个一站式服务窗口履行相应职责。该中心配备茶水间、阅览室、母婴室、小型超市及餐吧等设施,旨在为市民提供更为人性化的服务环境。作为X市市政府工作部门,行政审批局亦是入驻X市市民中心的核心机构。经辖区政府批准,该局整合了原由发展改革委等29个部门负责的诸多行政许可事项审批权限。2017年8月,X市正式推行“一枚印章管审批”模式。上述举措切实体现了对“简政放权、放管结合、优化服务”改革决策的贯彻执行,标志着政府职能转变的深入推进。目前,X市市民中心已有190个子事项实现全链条审批一次性办理,市本级事项中95.58%可达到“最多跑一次”标准,其中部分事项已实现全程网上审批、“一次不跑”。

针对“放管服”改革,X市在制度层面持续进行创新与改革。起初,市、县级审批流程被集中至政务服务中心,实现了事项、职能、人员审批的“三集中”,并确保审批事项在政务服务中心的全面入驻、窗口审批授权的充分实施以及电子监察的有效运行,即所谓的“三到位”。随后,审批监管与执行职能相对独立,审批职能部门将审批事项统一集中至政务服务中心。进一步地,X市行政审批局的成立标志着审批监管与执行职能的进一步分离,达到了更高层次的改革。在此基础上,X市行政审批监管改革实现了加速发展,建成投入使用以来,对行政管理制度创新有了及时回应,但也暴露出一些问题。

2.“放管服”改革中X市市民中心服务存在的问题

伴随着我国社会主义制度的建立与发展,政府的管理模式亦随之演变,从统治型政府逐步发展为经济建设型政府,并最终演进为服务型政府^[7-8]。在政府管理模式的演进过程中,各类问题必然存在。当代服务型政府是可能存在行政人员专业素养不足、潜在的官本位思想残余以及公共服务供给缺位等问题。具体到X市市民中心,作为整合了多个公共机构或服务型单位,虽取得一定成效,但鉴于其层级复杂、事项繁多、责任重大,改革任务依然艰巨。

本研究采用问卷调查法,面向X市市民及一站式服务中心工作人员共计发放问卷200份,实现全部回收,有效回收率为100%。基于问卷分析结果,现归纳出以下问题。

2.1.审批协调不到位

这一问题主要表现在部分行政审批事项的复杂程序仍有待改善,通过在调查问卷中设置的开放性题目显示,部分被调查者提出诸如企业登记、公章刻制、发票申领、工程建设项目审批等存在问题,表现在审批要件多、认证复杂、耗费时间长,企业的审批证照不比对,企业虽然拿到了“照”,但“证”却是难以顺利取得,因为还要经过其他部门或领导层层审批,导致环节脱轨。审批所需要的程序不能仅仅依靠单个部门来协调,而是需要互相监督、互相促进效率提升^[9]。

2.2.服务宣传不到位

其一，X市市民中心线下服务成效显著，然其网上办事大厅功能有待完善。当前，可提供在线事项审批或线下审批预约服务的部门仅涵盖审批局市场服务一科、二科、投资项目科、建设项目科、交通运输科、市政项目科、农林水科、文教卫生科、社会事务科等9个科室，以及X市市场监督管理局、市住房公积金管理中心、市林业局、市交通运输局、市公安局、市气象局、市民政局、市自然资源局、市商务局、市司法局、市人力资源和社会保障局、市卫生健康委员会、市新区管委会、自贸区X市片区综合服务大厅等14个部门，尚未实现全部入驻。所涉业务事项共计1213项，即便在可行范围内，行政审批事项亦未能悉数实现在线审批或预约办理。

其二，X市市民中心线上办理或预约审批服务深度不足。数据显示，55.17%的被调查者表示对X市市民中心完全缺乏了解。由此导致网页访问量偏低，线上业务办理数量较少，网上办事大厅服务未能有效落实，其应有效能尚未充分发挥。

2.3.服务优化不到位

首先，部门间协作存在不足，尽管审批流程持续改进，但权责不明确和职能定位模糊导致跨部门协作效率低。这导致企业和公民在办理审批时需重复提交不同格式的材料，增加了他们的负担。其次，大多数X市市民中心工作人员服务意识强，积极实践为人民服务宗旨，但少数人服务态度冷漠，缺乏主动解决问题的意识，这主要体现在有近27%的被调查者认为工作人员的态度一般。其次，部分员工对培训不够重视，导致业务水平低，处理新问题时能力不足，对硬件设施掌握不充分，影响了工作的办事效率。最后，工作人员的问题部分原因在于上级监管不力，评估工作数据片面，监管检查未能有效解决问题，且部门间缺乏学习和改进。

3.X市市民中心一站式服务的优化路径

3.1 建立部门联动协调机制

领导者角色定位与跨部门信息壁垒破解。在部门间工作信息共享难以实现的情形下，其成因不仅涉及工作人员能力层面的局限，更与领导机制的有效性密切相关。解决此类信息壁垒、跨部门利益冲突等问题，亟需具备卓越领导力的管理者。对于核心关键事项，领导者应亲自督导而非过度授权；而对于可由下属在既定规则框架内行使自由裁量权的事务，则应避免不必要干预。领导实践需精准把握授权与监管的平衡点^[10-11]。领导者的核心职责在于聚焦关键性瓶颈问题、重视下级反馈，并主动实施非定期巡视以掌握工作人员动态，及时解决工作中暴露的矛盾。

3.2 突破利益藩篱，树立改革全局观

要做好一站式服务平台，就必定需要部门间的合作，需要舍小利顾大利，不能各自打小算盘，办事只走走形式却想着利益，需要集中力量办大事^[11-12]，集中不仅仅是集中审批，更要集中简政放权可能存在的放权“水分”、放权不对位等现象，要从简政放权的角度出发，删减、整合部分审批事项，持续推进审批改革，方便企业、群众，确保放权中的各项改革真正到位、见效。

3.3 优化服务平台功能并加强服务宣传

构建互联互通、服务优化的线上服务平台。网站系统的建设与运维构成线上服务平台的基础支撑。目前，X市市民中心尚未建立专属门户网站，其线上服务主要依托X市市行政审批局门户网站提供。因此，强化网站的开发与维护工作，对于优化线上审批及预约审批服务至关重要。在保障网站系统稳定运行的基础上，应全面覆盖线上服务事项。原则上，凡支持线下办理的审批事项，均需在线上平台集成预约、申报、查询及办理等申办功能，并建立规范的在线申办工作制度，逐步推进全流程网上办理。其次，在完善X市市民中心网络服务的同时，需着力推进自治区、市级及区级平台间的系统互联互通，加强彼此间的网络接入与联通协作^[13]。此外，应持续简化和优化线上申请与审批流程，切实降低公民与企业在办理预约、审批过程中的成本。例如，对于支持全流程在线办理、限时办结的事项，应优先采用网上流转与办结方式；对于可重复使用、经核验有效的复印件或可实现网络共享的材料，应避免要求办事公民及企业重复提交；凡可实现全流程在线办结的事项，不应要求其线下办理。所有可办事项均应在网站主页清晰分类为标准化的线上与线下服务目录，提供在线填报、提交及审查功能，并积极推广电子证件、电子公文等数字化

3.4 优化整体服务水平

线上审批或预约审批服务利用率亟待提升,强化宣传力度势在必行。宣传内容应涵盖线上服务事项的具体范畴,例如集资房、市场化运作房、危旧房改造住房公积金贷款审批、法律职业资格认定、慈善信托变更备案以及养老机构备案等。其次,需着重宣传一体化在线服务平台的功能定位与标准化操作流程,使公民及企业切实感知其操作便捷性,并有效掌握相关服务的使用方法。

为提升行政效能,亟需强化跨部门数据共享与业务协同。通过整合现有信息资源,构建安全、互联互通的资源共享网络,推动数据共享平台升级,促进数据高效流通^[15]。在人工智能时代背景下,数据共享可为大模型算法训练提供关键支撑^[16]。同时,需对网络平台数据进行交换、清洗、加工处理,实施统一编码注册与管理发布机制,以优化公共服务效能并提升政务资源利用效率^[17]。

X市自2015年依托政务云平台构建了覆盖全域的政务资源体系,当前正推进二期建设以实现系统升级。市民中心应依据上级部署要求,定期提报工作进展并提交建设性方案,同时强化信息资源规划能力,规范使用政务云平台终端与管理软件,协同推进平台功能完善。此外,需定期组织服务意识与能力培训,通过提升服务人性化与个性化水平强化工作人员业务素质。培训应要求人员主动识别服务对象需求,注重政治素养与职业道德修养,培养明辨是非能力和审慎履职意识。针对履职缺位及特殊工况,可引入第三方政风行风监督员实施随机抽查,建立监督规范与反馈机制,确保群众投诉渠道畅通并充分吸纳公众意见,推动民众参与政务服务治理进程。

4. 结语

本文聚焦“放管服”改革在X市市民中心的具体实践与挑战,揭示了行政审批制度改革在纵深推进过程中遭遇的深层梗阻。研究发现,审批协调机制不畅、线上服务深度不足、部门协作壁垒及服务能力不均衡等问题,制约着“放管服”政策红利的充分释放。这些问题的本质,是政府职能转变在操作层面尚未完全突破传统行政惯性、部门利益藩篱与技术赋能瓶颈的综合体现。

针对上述困境,本研究提出系统性对策:构建强有力的跨部门领导协调机制以破除信息孤岛,树立“全局优于局部”的改革共识以消解利益掣肘,依托技术升级与流程再造打造无缝衔接的线上线下载服务体系,并通过强化数据共享、人员培训与多元监督机制持续优化服务供给效能。这些建议不仅指向X市的具体实践,更触及深化“放管服”改革的共性关键——其核心在于通过制度创新与技术赋能的“双轮驱动”,重构政府、市场与社会的互动边界,推动治理模式从“管控主导”向“服务本位”的彻底转型。

X市市的探索表明,“放管服”改革绝非简单的权力删减或服务叠加,而是一场关涉政府运行逻辑、资源配置方式与公共服务理念的系统性重塑。未来改革的突破点,应着力于构建权责清晰、协同高效、响应敏捷的现代治理体系,使简政放权的“减法”、创新监管的“加法”与优化服务的“乘法”形成合力,最终实现市场活力与社会创造力的充分涌流。这既是提升国家治理现代化水平的必由之路,也是建设人民满意的服务型政府的题中之义。

参考文献:

- [1] 秦长江.“放管服”改革中存在的问题及其对策——基于河南的调研与思考[J].中州学刊,2019,(03):1-7.
- [2] 贾欣.基于“放管服”改革的政务服务优化研究[J].新西部,2024,(05):174-176.
- [3] 汪川.从宏观调控转型看经济高质量发展中的政府与市场的关系[J].工信财经科技,2024,(04):8-9.
- [4] 杨丽娟.新形势下社会组织参与社会治理路径选择研究[J].社会与公益,2025,(04):403-405.
- [5] Tingting W ,Bifei T ,xueqing Y .The impact of China ' s “streamlining administration and delegating power” policy on entrepreneurship: an application of Hsiao et al. ' s panel data method[J].Applied Economics Letters,2024,31(3):226-231.
- [6] 高小平,陈宝胜.行政管理制度创新如何适应营商环境优化的要求[J].学海,2025,(02):52-63+214.DOI:10.16091/j.cnki.cn32-1308/c.2025.02.007.
- [7] 梁波,刘英.国家治理现代化视域下服务型政府的职能优化与机制创新[J].行政与法,2024,(11):39-50.
- [8] 刘海军,丁茂战.现代政府治理体系的历史成就与改革方向[J].行政与法,2024,(04):68-77.
- [9] 汪丽丽,王旭影,王灏.“放管服”改革下水务行政审批与行政执法间的衔接问题研究[J].城镇供

- 水,2025,(03):96-99+109.DOI:10.14143/j.cnki.czgs.2025.03.009.
- [10] 郑烨,段永彪,沈俐.领导力如何影响“放管服”改革成效?——基于S市的实证研究[J].华南理工大学学报(社会科学版),2025,27(02):140-156.DOI:10.19366/j.cnki.1009-055x.2025.02.013.
- [11] Viezzer J B ,Gaia M H ,Luciana M , et al.Coproduction, public sector innovation and governance: a systematic literature review[J].International Journal of Innovation Science,2025,17(3):500-522.
- [12] Onyango G .Social Processes of Public Sector Collaborations in Kenya: Unpacking Challenges of Realising Joint Actions in Public Administration[J].Journal of the Knowledge Economy,2024,(prepublish):1-31.
- [13] 杜波,周朝旭,龙晖,屠本伟.电子政务一站式服务平台体系架构设计[J].中国管理信息化,2019,22(5).
- [14] Xia S .Digital government construction and civic policy participation: evidence from China[J].Policy Sciences,2025,(prepublish):1-23.
- [15] Iryna S ,Boriana R ,Anneke Z , et al.Achieving voluntary data sharing in cross sector partnerships: Three partnership models[J].Information and Organization,2023,33(1):
- [16] Sart G ,Sezgin H F .AI Deployment and Adoption in Public Administration and Organizations[M].IGI Global:2025-04-02.DOI:10.4018/979-8-3373-2272-8.
- [17] 支振锋 . 公共数据资源开发利用促进及其体系化制度构建 [J/OL]. 行政法学研究,2025,(04):55-69[2025-06-05].<http://kns.cnki.net/kcms/detail/11.3110.d.20250515.0932.010.html>