

每 周 一 读

二〇二五年第 42 期（总 357 期）

怎样理解促进政务服务标准化、规范化、便利化

《中共中央关于进一步全面深化改革、推进中国式现代化的决定》提出：“促进政务服务标准化、规范化、便利化”。这是进一步转变政府职能，建设人民满意的法治政府、创新政府、廉洁政府和服务型政府，推进国家治理体系和治理能力现代化，更好推动高质量发展、满足人民日益增长的美好生活需要的必然要求。

促进政务服务标准化、规范化、便利化，要坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神，以推进“高效办成一件事”为牵引，坚持目标导向和问题导向相结合，坚持求真务实、力戒形式主义，加强整体设计、推动模式创新，注重改革引领和数字赋能双轮驱动，统筹发展和安全，推动线上线下融合发展，实现办事方式多样化、办事流程最优化、办事材料最简化、办事成本最小化，最大限度利企便民，激发经济社会发展内生动力。

政务服务标准化，就是要着力实现政务服务精准、统一、协

调。主要包括 3 个方面：一是推进政务服务事项标准化，明确政务服务事项范围，建立健全国家政务服务事项基本目录审核制度和政务服务事项动态管理机制。二是推进政务服务事项实施清单标准化，依据国家政务服务事项基本目录，推动逐步实现同一政务服务事项受理条件、服务对象、办理流程、申请材料、办结时限、办理结果等要素在全国范围内统一。三是健全政务服务标准体系，建立健全政务服务事项管理、政务服务中心建设、政务服务实施、便民热线运行、服务评估评价等标准规范，持续完善全国一体化政务服务平台标准规范体系。地方政府结合本地实际，加强与国家政务服务事项基本目录的对接，推进本地区政务服务标准化。

政务服务规范化，就是要着力实现政务服务流程、行为、要素保障、考核评价的统一规制。主要包括 5 个方面：一是规范审批服务，包括审批服务行为、中介服务行为和审批监管协同。二是规范政务服务场所办事服务，包括政务服务场所设立、窗口设置、业务办理。三是规范网上办事服务，包括统筹网上办事入口、规范网上办事指引、提升网上办事深度。四是规范政务服务线上线下融合发展，包括规范政务服务办理方式，合理配置政务服务资源。五是规范开展政务服务评估评价，落实政务服务“好差评”制度，建立健全政务服务督查考核机制。

政务服务便利化，就是要着力实现政务服务高效、便捷、低成本。主要包括 6 个方面：一是推进政务服务事项集成化办理，

优化业务流程，提升系统对接整合和数据共享水平，减少办事环节、精简申请材料、压缩办理时限。二是推广“免证办”服务，重点推进电子证照在政务服务领域应用和全国互通互认。三是推动更多政务服务事项“就近办”，将群众经常办理且基层能有效承接的政务服务事项下沉到便民服务中心（站）办理，积极推广自助服务和自助办理。四是推动更多政务服务事项“网上办、掌上办”，除涉及国家秘密等情形外，加快实现“一网通办”，加强政务服务平台移动端建设、拓展政务服务移动应用。五是推行告知承诺制和容缺受理服务模式，最大限度利企便民。六是提升智慧化精准化个性化服务水平，运用大数据、人工智能等新技术，不断规范和拓展各类场景应用。

优化政务服务、提升行政效能永无止境。进一步促进政务服务标准化、规范化、便利化，要着力推进政府机构、职能、权限、程序、责任法定化，完善覆盖全国的一体化在线政务服务平台。要鼓励地方和基层积极探索实践，及时推广行之有效的好经验、好做法。要坚持以人民群众满意为衡量标准，畅通人民群众意见反映渠道，顺应民意改进工作、提高服务质量，不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感。

（文/省驻沪单位党委编录）

2025 年 10 月 24 日