

以高效政务服务引领高质量发展的研究

许博盈

(社会和生态文明教研室, 长白山人才学院, 吉林省白山市, 134300; boying_xu0413@163.com)

摘 要: 高质量发展离不开良好的政策环境这意味着政务服务面临更大的挑战。因此, 推动政务服务全面从政府供给侧向高质量发展需求侧转变的研究, 探索政务服务优化路径, 对于破解高质量发展存在的困境具有理论和现实意义。结合实证分析及访谈调研内容, 可以为培育新质生产力推动吉林省高质量发展可从增强“奖惩”话语权, 切实落地管理制度; 可以转变“服务”新观点, 提高人员专业素养; 实现“信息”透明化, 打造政务服务标准三方面进行优化。

关键词: 政务服务优化; 新质生产力; 满意度

1 绪论

2024年1月31日, 习近平在中共中央政治局第十一次集体学习时强调, 加快发展新质生产力, 扎实推进高质量发展[1]。习近平总书记在黑龙江考察期间提出的“新质生产力”, 为我们在新发展阶段打造经济发展新引擎、增强发展新动能和构筑国家新优势提供了重要指引。党的十八大以来, 党中央、国务院多次就数字政府建设、优化政务服务作出重要指示。

2025年2月8日习近平在吉林省长春市听取吉林省委和省政府工作汇报。在会上习近平强调, 进一步全面深化改革开放对东北全面振兴至关重要。要瞄准制约构建新发展格局、推动高质量发展的堵点卡点和民生领域的难点痛点问题, 设置改革议题、生成改革方案, 着力解决深层次矛盾、破除体制机制障碍[2]。拓展经济发展新空间、培育壮大发展新动能、切实提升自主创新能力等举措都离不开公共政策的落实。发展新质生产力离不开国家治理体系和治理能力现代化提供有力支撑, 进一步优化政务服务, 加强要素保障供给, 实施科学高效监管, 提升行政效能, 对加快构建新发展格局、推动高质量发展具有重要意义。这意味着发展新质生产力推动吉林省高质量发展对各地级市政务服务提出了更高的要求。

优化政务服务、提升行政效能是优化营商环境、建设全国统一大市场的必然要求, 对加快构建新发展格局、推动高质量发展具有重要意义。新质生产力的发展趋势主要体现在信息技术与传统产业深度融合, 绿色低碳技术成为发展重点, 创新创业成为推动经济发展的重要力量三个方面。也就是说培育新质生产力推动高质量发展就要求对政务服务提供高效便捷的行政审批服务、透明公正的政策环境、全面深入的产业支持政策。全方位优化政务服务加强要素保障供给, 促进最大限度利企便民, 激发经济社会发展内生动力。因此, 推动政务服务全面从政府供给侧向新质生产力发展需求侧转变的研究, 探索政务服务优化路径, 对于破解新质生产力发展存在的困境具有理论和现实意义。

同时服务型政府要求各级政府和官员必须树立“民本位、社会本位、权利本位”的思想, 即人民是国家的主人, 政府的权力来自于人民的让渡, 政府为人民服务是天职, 人民的利益至上, 政府必须全心全意为人民服务, 实现社会公共利益的最大化[3]。这意味着服务型政府以服务为宗旨, 以市场即公众需求为导向, 不断提高公共资源配置效率的政府, 才能提供满足人们合理、合法需求的公共服务。因此从企业和群众视角出发, 切实地聚焦办事需求及实施过程中痛点难点, 以理论研究支撑在更多领域更大范围推动政务服务提质增效, 才能为吉林省新质生产力发展打下坚实支柱。

近年来, 吉林省持续深化重点领域改革, 依托政务大厅打造市级统筹、整体联动、部门协同、一网通办的“互联网+政务服务”体系, 但伴随其快速发展所产生的问题也不容忽视。因此, 要想提高吉林省政务服务水

平，实行真实有效的政府窗口服务质量评价，对政务服务质量进行深入剖析指出公众的实际需求与目前政务服务的短板，进而为提升政务服务效能提供正确的导向，为培育新质生产力推动高质量发展提供辅助性建议，为提出更贴近民生的决策建议提供现实依据，让各类先进优质生产要素向培育新质生产力顺畅流动。

2 研究方法

本选题研究主要采取抽样和典型调查法、文献研究法及定量分析法，以政务服务质量为主要因素，采用Likert5级尺度对各个测评指标进行评测。

通过前往实地考察的方式以吉林省某市为典型因子，随机抽取办理相关政务的群众为抽样对象，通过访谈调查和问卷调查的方式，调查公众对于政务服务的主观感受，从而得到影响政府政务服务质量相关因素的评价数据。

本研究的问卷主要由两个部分组成。其一，对被调查者的基本情况，主要了解被调查者的一些个人信息。其二，主要用来了解被调查者对本市政务服务中心服务质量做出的评价。大体从六个维度来了解吉林省政务服务中心服务质量现状，具体如下：

有形性措施维度：指能否提供便民及服务相关必备的设施、服务人员衣着等可被民众观察的项目。具体可以理解为如是否提供完备的便民设施、业务办理现场是否井然有序、是否存在电子平台提供快捷高效的服务、工作人员是否统一服装或着装规范等。

可靠性维度：政务中心服务人员是否具有可靠的、精确地履行承诺的服务能力[4]。具体可以理解为，工作人员是否有足够的业务能力、能否履行对公众的承诺，工作人员提供服务的时效性，是否在要求的时间内办理完成，工作人员最后提供服务效果是否是符合公众要求的。

响应性维度：响应性指工作人员是否具有主动帮助市民和提供及时服务的意愿。响应性主要衡量政务服务时与公众在互动方面的特性。包括明确告知公众各项服务的时间和清单，政府窗口所提供的服务符合公众的期待。政府窗口服务人员总是乐意帮助公众解决问题，政府窗口服务人员不会因非窗口业务忙碌而无法提供服务。

保障性维度：保障性主要是指政府窗口服务是否具有提供服务所必需的知识并加以灵活运用，是否表现出对顾客的礼貌以及他们激发公众信任和信心的能力。具体表现为政府窗口服务人员是可以信任的，政府窗口提供使顾客安心的服务，政府窗口服务人员总是很礼貌，各部门服务人员能互相帮助灵活沟通，提供更好的服务。

情感投入维度：政务中心服务人员是否对公众关心、是否能对市民给予个性化的关注[5]。具体表现为政府窗口服务人员对各种情况的顾客投入个人关怀，关心公众的同时也关注公众的特殊需求，以公众的利益为出发点考虑问题，为市民提供合适的办理时间。

公开性维度：政府乐意与大众分享信息的主观意愿以及提供服务信息的实践活动。具体可以体现为政府部门信息公开的程度，政府信息公开与投诉建议渠道的多样性，以及公众对于这些渠道的可接触性程度。

3 结论与讨论

3.1 研究结论

本研究采用的分析工具是SPSS 27，将问卷收集的数据整理导入后，通过可靠性分析得出本研究的结果。从问卷的信度检验而言，在六个维度上的题目的信度分别为0.758、0.712、0.840、0.914、0.903、0.880，均大于0.7，具有一定信度。整体上24个题目，克隆巴赫系数为0.954，大于0.9时，信度检验结果为非常好（见表1）。

表1 信度检验

维度	项数	Cronbach'a 系数
有形性措施维度	4	0.758

表 1（续表）

可靠性维度	4	0.712
响应性维度	4	0.840
保障性维度	4	0.914
情感投入维度	4	0.903
公开性	4	0.880
整体	24	0.954

本研究中 KMO 值为 0.886，Bartlett 球形检验统计值的显著性概率是 0.000， $P<0.05$ 说明数据达到了显著水平，因此可以认为数据具有相关性，非常适合进行因子分析，通过效度检验（见表 2）。

表 2 KMO 和巴特利特检验

KMO 和巴特利特检验		
KMO 取样适切性量数		0.886
巴特利特球形度检验	近似卡方	1870.521
	自由度	276
	显著性	0.000

通过相关性分析观察性别、年龄、学历、办理业务次数及最长花费时间与满意度几个变量的关系发现，学历与年龄呈现显著的负相关，最长花费时间与办理次数呈现显著正相关，同时与满意度呈现显著负相关。这表明随着办理次数的增多，业务办理过程中遇到办理时间过长的情况也会逐步增加，同时公众满意度就会随之下降。

从不同维度来看，有形性措施、可靠性、响应性、保障性、情感投入、公开性的评价分别为 3.98、4.00、3.91、4.06、3.94、3.89，整体评价均为中等偏上。保障性维度最高，响应性、公开性评价较低。

这表明抽查市级政务服务质量整体保持较高水平，但部分方面仍需进行优化。

3.2 讨论与总结

3.2.1 增强“奖惩”话语权，切实落地管理制度

切实落实政务服务中心各项管理制度，结合实际情况实行弹性管理，形成泛在可及、智慧便捷、公平普惠的高效政务服务体系。高效政务服务体系不能仅仅只有一个统筹的功能，更应该成为一个独立运转的纽带。无规矩不成方圆，基于政务中心多部门入驻的独特性，双重管理是不可避免的。因此，更应关注如何降低双重管理带来的风险与危机。

在多部门单位共同合作方面，一是清晰界定管理职责。顶层设计统筹规划明确主管方和协管方的具体职责和权限，主张实际工作部门为主管方，履行政务中心管理办法，避免管理重叠和冲突。通过制定详细的管理职责清单，确保各方都清楚自己的职责范围。二是建立沟通协调机制。加强主管方和协管方之间的沟通和协调，确保信息畅通，共同解决管理中的问题。可以定期召开联席会议，共同商讨管理策略。三是合理调配资源完善调度机制。根据业务办理的实际需求，设立绿色通道及时调配人力、物力、财力等资源，确保资源的有效利用。可以通过制定资源调配计划，明确资源的分配和使用方式。四是建立资源共享机制。促进主管方和协管方之间的资源共享，提高资源的利用效率。通过建立资源共享平台，实现惠企政策直达、免审即享。

在自身内部管理方面，一是建立绩效考评用人制度。完善绩效考评体系，将政务服务中心的考评建议纳入各服务人员在其单位的考评范畴，采取实际工作所在地优先管理各部门积极配合的方式，通过多元化的考评体系解决服务过程中空岗等存在的问题，降低“双重管理”下对政务服务标准和公众满意度的影响。二是建立问责机制。对单位及个人未履行职责或履行职责不力的行为进行问责。可以通过制定问责制度，明确问责的标准和程序。三是持续挖掘“互联网+政务服务”的广度与深度。创新政务服务模式，线上线下结合办理如设立单

独的网络预约窗口、线上审批“周末、春节不打烊”“7×24 小时不打烊‘随时办’服务”、先申报后递交材料等合理满足公众的需求。四是设置市级服务评价调查机制。通过不定期电话回访调查和问卷调查等方式，深入调查企业和个人对于政务服务的满意程度，对评价情况和处理结果进行及时反馈公示。有效的监督体系可以在很大程度上保障服务质量，对权力也有一定的约束力。政府行为越规范，市场效率越高效。政务服务越体贴，创新兴业才安心。

3.2.2 转变“服务”新观点，提高人员专业素养

加强政府服务窗口的服务质量、服务人员队伍建设是推动政务服务提质增效的有效途径之一。新质生产力的发展需要良好的政策环境支持而环境的构成离不开人。

一是选拔高素质工作人员。窗口服务人员的服务质量直接影响发展新质生产力所需的高效行政服务。在窗口服务人员的选拔上要讲究专业素质与道德素质并重，选择具有高素质的工作人员开展工作。二是提高工作人员的自身专业素养。让其自身的专业水平跟得上时代发展的步伐，跟上群众的需要。可以在培训制度和培训要求上进行规定，与职称晋升挂钩。加强窗口服务人员的业务培训与业务考核，让窗口服务人员的业务素养能够过硬。三是提高窗口服务人员的道德素养。窗口服务人员在为群众办理业务时能够礼貌耐心为群众办理满意的业务。在进行业务培训时不仅要提高专业水准，更要提高为人民服务的思想觉悟。在人员素质的评价方面可以就所重视的方面进行倾斜，利用一定的物质与精神奖励进行激励。四是营造良好组织氛围。在日常工作中要培养工匠精神注重组织文化，鼓励工作人员相互学习交流，增强主观能动性使其在工作中更加积极经常会对工作进行思考并进行创新。

3.2.3 实现“信息”透明化，打造政务服务标准

随着社会的不断发展，公民参与度逐渐提升，实现信息公开透明服务标准化，可以合理规避“塔西佗陷阱”的发生，维护地方政府公信力[6]。只有高效、透明的行政审批服务，更加便捷、全面的政策咨询服务才能最大限度利企便民，激发经济社会发展内生动力，让各类先进优质生产要素向发展新质生产力顺畅流动。

一是要进一步提升政务的公开透明度。需要如实公开经办事项的条件、材料、时限等，并要求对每一位公民开放的信息和内容均保持一致，实现全民知情。二是搭建具有地域特色的公共资源服务平台。根据地方传统产业及优势产业的不同，因地制宜搭建服务平台，提供帮助统筹推动传统产业转型、优势产业壮大。及时整确各单位部门所要提供的公开信息优惠政策及业务标准，实时更新办事指南，把政策支持真正落到项目产品上。三是加强政务服务中心宣传力度。政务服务中心的宣传工作不能仅仅停留在吉事办、电视、广播、微信公众号，应合理开设以政数局或地方政府为主体的官方账号在微信、微博、抖音等民众关注度高的软件上牵头宣传办事指南及各项便民利企服务，针对中小微企业要提供普法宣讲活动同时通过充分发挥社区作用，解读热点业务，普及政务背后的法律法规，让更多的市民知法懂法用法，避免无理访诉求的发生。四是持续推进各渠道投诉与建议反馈机制。对于民众反馈事项及时回应，公开透明处理进度并及时公示处理结果。采取数字化手段智能抽查承办单位处理进度，并通过智能回访通知处理结果。

参考文献

- [1] 习近平在中共中央政治局第十一次集体学习时强调加快发展新质生产力扎实推进高质量发展[J]. 中国人才, 2024, (02): 4.
- [2] 习近平在听取吉林省委和省政府工作汇报时强调深入落实推动新时代东北全面振兴战略部署在中国式现代化建设中展现更大作为蔡奇出席汇报会[J]. 中国经济周刊, 2025, (03): 1-2.
- [3] 施雪华. “服务型政府”的基本涵义、理论基础和建构条件[J]. 社会科学, 2010, (02): 3-11+187.
- [4] 张晓娟, 刘亚茹, 邓福成. 基于用户满意度的政务微信服务质量评价模型及其实证研究[J]. 图书与情报, 2017, (02): 41-47+83.
- [5] 陈啟南, 刘玉雁, 赵鹏. 基于 SERVQUAL 模型的派出所警察服务质量评价研究[J]. 云南警官学院学报, 2024, (06): 61-69.
- [6] 程镒. 政务服务中心服务质量公众满意度研究——基于 H 市政务服务中心“最多跑一次”改革[J]. 山东大学学报(哲学社会科学版), 2021, (01): 65-74. DOI:10.19836/j.cnki.37-1100/c.2021.01.007.