



汶上O2O开创为民新模式

运用“互联网+”思维为民提供服务，推进“放管服”改革

□王浩奇 刘长春 胡克潜 闫大海 赵洪顺 王建

2017年10月19日，正当赵成凯为公司招标的事急得坐立不安时，快递员送来了家乡寄来的中小微企业认定证明，让他顺利完成了招标。

解了赵成凯燃眉之急的是家乡的O2O服务管理平台和“放管服”改革。赵成凯是位于汶上县的山东凯鲁建设工程有限公司总经理，2017年10月18日，公司在泰安市招标，万事俱备时却发现缺少中小微企业认定证明。

情急之下，他打开手机，在汶上县O2O服务管理平台反映了他的难处。

汶上县政务服务中心接到诉求，立即与县政务服务大厅的经信局窗口联系，给予回复：原来需要提交社保证明等5项材料，并需要到现场勘查核实，现在只需提交营业执照副本和第三方出具的会计审计报告即可办理。当天收到邮寄材料后，经信局窗口立即出具中小微企业认定证明，并通过邮递方式及时将证明送到赵成凯手中。原来需要7个工作日的流程，这次只用了1天时间。这是近年来，汶上县“互联网+政务服务”的缩影。

“新时代要有新气象新作为。新作为要靠新方法，不能人家都已经坐上高铁了，咱们还在骑自行车。”在汶上县委书记李志红看来，社会各个领域都在融入信息时代，如果政务服务脱离了信息化，那就不作为。2015年底，汶上县践行“马上就办”新理念，立足“互联网+”新形势，把O2O电子商务模式创造性地引入政务服务领域，让群众“线上”点单提诉求、干部“线下”服务马上办，构建起精准、便捷、高效、智能的服务新模式，走出了一条具有时代特色、惠及人民群众的便民服务新路子。

线上线下俩平台 群众办事不用愁

随着改革的不断深化、经济的快速发展和社会结构的深刻变动，联系服务群众滞后于经济的问题越来越突出。汶上县80万户籍人口中，有网民40余万，外出务工人员微信使用率高达96%。

汶上县顺势开展“互联网+政务服务”工作，建立“线上”信息收集和“线下”便民服务平台。线上服务平台，主要由微信群、微信公众号和信息管理系统三部分组成，让群众在家就可以提建议、讲诉求、找服务。线下服务队伍，主要由民情联络员、民事代办员和信息管理员组成，为各级群众答疑、解难题、办实事。让群众无限参与、让数据充分跑路、让服务全程公开，实现了信息互通、资源共享、社会合作、效率提升。

借助微网功能，汶上在全县各乡镇和县直各部门统一建立“1个信息管理平台+1个微信公众号+N个微信群”的群众诉求收集平台。其中，信息管理平台是整个创建工作的核心枢纽，具备大数据储存、分拣、处理、统计等功能，让各单位微信公众号实现了无缝连接和信息共享，构建起上下互通、横向互联的网络体系。

微信公众号利用微网功能，一方面，可让群众通过“O2O服务”菜单，在家反映诉求、

寻求个性化服务。另一方面，可以发布工作动态、政策资讯、办事指南、服务电话等，成为对外交流、展示形象的重要窗口。微信群主要分为工作群和交流群，分别用于工作交流和加强与群众的沟通联络。同时，在县级领导层面、村居(社区)层面也建立了微信群，联系服务群众触角实现了全覆盖。截至目前，全县共建立微信公众号155个、微信群2000余个，40余万群众进入微信群或关注微信平台。

汶上将辖区划分为边界清晰、大小适当的单元网格，每名民情联络员负责50—100户或一栋楼，实行网格化管理，服务触角延伸到网格。民事代办员队伍则主要为群众特别是行动不便和在外务工人员代收材料、代办事项。

“线下”服务队伍和快速反应机制的建立，确保群众只要在微信群或微信公众号中提出诉求，就会有相关的职能部门和干部主动联系处理，解决了群众的办事难题，办理全程有记录、可追溯、能评价。截至目前，全县共有民情联络员3800余名、民事代办员1000余名，覆盖率达到100%，实现了基层管理网格化、社会服务现代化、联系群众全面化。通过建立健全县乡村三级便民服务体系，实现了“百米之内有服务站点，有需求有响应有办理”的工作格局。

在乡镇层面，建立规范的便民服务中心，将党建服务、民政救助、计划生育、劳动保障等所有民生服务事项全部纳入，让群众只跑一次路、只进一扇门就能把事情办好。截至目前，全县共建立各级服务站759个，实现了便民服务的新效能。

县委办公室副主任张卫国介绍，下一步，汶上将开发平台的数据分析功能，把平台收集起来的真实诉求信息进行大数据分析，分析结果指导决策部署。“这样的话，信息就能实现有去有回，形成闭合回路。”



两年受理诉求8万件

群众满意率97%

“一件小事，没想到县里这么上心，这么快就解决了。”1月19日，说起小区门前路灯的事，杜平仍赞不绝口。一个月前，汶上县汶上街道办事处亲水湾小区的杜平，将路灯不亮的情况反映到汶上街道西门社区的服务微信群里。社区党委书记孟昭海看到后，第一时间通知亲水湾小区负责人到现场确认情况，又将问题转到街道O2O服务管理平台。

群众诉求上了平台，各相关单位迅速行动。次日上午，汶上街道办事处、市政、路灯管理所、小区开发商四方齐聚问题现场，合力解决了路灯不亮的问题。“没想到一条小小的诉求牵动了县、街道、社区10多名干部。”杜平感叹。

除了便民服务，汶上县推广“互联网+政务服务”理念，优化模式，实现与其他工作深度融合。经过实践探索，O2O模式精准、便捷、私密的优势，深得各级干部群众的认可。通过开展“O2O+N”创建活动，带动了作风监督、基层党建、社会维稳、城市管理等工作服务模式、管理方式的创新。

O2O服务管理平台不受时空限制，缩短了办事距离和办事时间，并形成监督机制，提升了办事效率。各乡镇(街道)和部门一把手能够看到负责辖区、领域的所有群众诉求和解决情况，县委书记则能看到全县情况。“群众有什么诉求、有没有人受理、反应速度怎样、群众对结果不满意，都发生在大家眼皮底下。”李志红说，“O2O平台形成的监督机制使得干部快速、自觉服务成为常态”。

“O2O平台实现了‘我们为老百姓做什么’到‘老百姓要我们做什么’的转变。”李志红说，通过网格化管理，充分整合民情联络员和信访信息员队伍，提升了维稳信息的预警、传递功效，有效避免了矛盾积小成大、演化升级。网上信访逐步成为群众信访的主渠道，2017年，当地网上信访量提高到75%以上。“群众和网络谈是没有情绪的。除了正常提诉求，很多群众也能借助平台发泄情绪。网络减少了寻租空间，能有效避免不稳定因素。”

开展O2O服务管理平台创建活动，通过“社区网格化、管理信息化、流程扁平化”的手段，实现社情全掌握、矛盾全化解和服务全方位的目标，显示出“小改革、大实效”“小微信、大作用”的独特效果，让服务群众的平台变成了连民心、传党音、转作风、提效能、晒实绩的平台。

O2O服务管理平台使得干部与群众之间有了更多接触、交流的机会和时间，一举解决了干部群众互不相见不上的问题，干部和群众的心贴的更近了、感情更深了、理解更多了，干群关系更加融洽和谐。群众对党委政府信任度、支持率、理解率明显提高。两年多来，平台共受理诉求8万余件，受理率、办结率均达到100%，群众满意率97%。

2016年度，汶上县群众满意度取得济宁市第三名的好成绩。

“互联网+政务服务”成推进改革利器

改革进入深水区，O2O的平台优势也越来越凸显，尤其是在汶上县近年来开展的“放管服”改革领域中。

今年30岁的庞凯是汶上县郭楼镇都营村村民，他在外打工多年，准备凭多年积累的经验回家开装饰装修公司。“原来都是跟别人干，现在自己要开公司了，县里那么多部门，还真不知道找谁办。”庞凯试着在O2O服务管理平台上反映了自己的困惑。

后台接到诉求，立即进行答复：需要工商注册登记，以及根据需要提供印章备案和税务登记、核定发票等手续，到政务大厅办理。庞凯在县里跑了一趟，没想到一周后就收到了开公司所需的所有手续。这比从前至少快了2个多月。

在O2O搭建的便捷平台上，“放管服”改革得以释放出更多“红利”。汶上县全面深化放管服改革，加快推进政府职能转变，提升治理能力和效能，推动了汶上经济社会转型发展。

当地以衔接落实上级取消、下放、调整行政审批事项为切入点，推进行政审批制度改革，进一步完善“十张清单、一个平台”为主体的权力运行体系。汶上县编办主任冯磊介绍，2014年行政审批工作开展以来，汶上县分11批共取消行政权力事项89项，全县所有审批事项实现了审批时限比法定时限至少缩短50%以上，部分审批时限缩短80%以上。

汶上深入推行投资项目并联审批，理顺审批链条，削减审批环节，将企业投资项目审批时限压缩到34个工作日以内。2017年9月贯彻实施了“多证合一”改革，将26项涉企证照事项整合到

营业执照上，实现“三十一证合一”，涉及10多个县直部门。

与此同时，汶上围绕社会关注、群众关心、消费者投诉举报较多的热点问题，积极组织执法力量，深入开展了打击“傍名牌”和不正当竞争专项活动、打击侵犯知识产权和假冒伪劣专项活动、虚假违法广告整治专项行动等专项执法行动。推行“双随机一公开”，规范事中事后监管。编制公布了全县随机抽查事项清单，梳理随机抽查事项309项，并逐项明确抽查依据、抽查的比例和频次，指导各执法主体按照要求开展执法检查活动。

运用“互联网+”思维，汶上建设了智能化信息系统，与省、市政务服务平台无缝对接，实现了网上申报、网上受理、信息共享、协同办理、智能查询等功能，极大地提升了行政审批服务效率。汶上县政务服务中心管理办公室主任林晓峰说：“比如，建设项目环境影响登记表网上备案实现全程电子化，群众只需利用网络填报相关信息后自行打印即可，无需到大厅窗口办理。”

同时，深化拓展O2O服务管理平台功能，推行手机客户端、微信公众号，让办事人足不出户便可了解所需要件、办事流程等，可直接进入在线申报流程，让政务服务随时随地、触手可及。汶上梳理出综合受理、后台审批和统一出件“三大流程”，群众可以通过网上自助、远程服务终端或到现场受理窗口等多种渠道提交材料、办理业务。

- ①对O2O民情联络员进行培训
- ②全县共建立各级服务站759个，办理群众诉求事项8万余件，受理率、办结率均达到100%
- ③汶上县把O2O电子商务模式引入便民领域，建立“O2O+N”政务服务平台
- ④全县共有民情联络员3800余名、民事代办员1000余名，覆盖率达到100%，实现了基层管理网格化、社会服务现代化、联系群众全面化
- ⑤汶上县工商局工作人员上门服务，为不方便到政务中心的企业办理业务
- ⑥汶上县工商局为企业颁发了该县首张“多证合一”营业执照
- ⑦政务服务中心工作人员正在引导群众进行网上自助办理

