

民意聚焦

# 百姓可以“少跑腿”啦!

●数字政府建设,不仅是技术的革新,更是理念的转变和服务模式的重塑。习近平总书记指出,“要把满足人民对美好生活的向往作为数字政府建设的出发点和落脚点,打造泛在可及、智慧便捷、公平普惠的数字化服务体系,让百姓少跑腿、数据多跑路。”

●近日,习近平主席向2024年世界互联网大会乌镇峰会开幕视频致贺,提出加快推动网络空间创新发展、安全发展、普惠发展,携手迈进更加美好的“数字未来”。

●本期民生·民意版聚焦“提升数字政府建设效能,让群众共享‘数字红利’”。

——编者



在北京友谊医院通州院区,门诊智能机器人为患者提供科室分诊、信息查询等服务。  
本报记者 贾宁 摄

## 从“纸间”到“指尖”,铁路电子客票开启美好出行体验

多位政协委员表示:且行且完善

本报融媒体记者 周佳佳 谢阿慈 实习生 杨思永

“不用打印纸质票,报销更方便了”“再也不用担心丢失票据了”“喜迎报销无纸化”……11月1日起,我国在铁路客运领域推广使用全面数字化的电子发票——电子发票(铁路电子客票)。

“这一举措意味着旅客迎来更加便捷高效的出行与报销体验,也进一步提升了铁路客运行业的整体服务水平,迈出了铁路客运行业数字化转型的重要一步,有助于推动行业向数字化、智能化方向发展。”多位政协委员在接受记者采访时表示。

### 从“纸间”走向“指尖”,火车票“上新”

11月6日,出差归途中的洪女士,在手机登录铁路12306移动客户端,开具了自己的电子发票,发票上不仅有发票号码、开票日期、车次、到站、乘车日期、席位、票价、旅客身份信息等等,还有二维码。

“不用再再到车站打印纸质车票报销凭证,提升了出行便利性,也让出差报销更加便捷。”洪女士开心地说。

“从‘纸间’到‘指尖’的转变,不仅仅是购票和报销方式的改变,更凸显了在智能化、个性化赋能之下,旅客出行便捷度的极大提升。”全国政协委员、湖南省岳阳市侨联副主席柳玲玲表示。

在柳玲玲看来,这些“上新”举措,让旅客实现了只需持有效身份证件即可“一证通行”。

第一,便利是旅客的最直观体验。电子发票的推广使得旅客在出行后无须再等待纸质发票的邮寄或现场领取,通过电子邮件或手机App即可快速获取发票信息,极大地节省了时间和精力。对于单位而言,电子发票的接收和处理也更加高效,无须再进行纸质发票的整理、归档和保管,减轻了财务人员的工作负担。

第二,提高了效率。旅客可以随时随地通过手机或电脑查看和打印电子发票,避免了纸质发票丢失或损坏的风险,提高了个人财务管理便捷性。单位可以利用电子发票系统进行发票的自动分类、归档和检索,提高了发票管理的效率和准确性。同时,电子发票的存储也更加节省空间,降低了企业的运营成本。

第三,节约了资源。电子发票的推广有助于减少纸质发票的使用,从而节约了资源,对环境保护起到了积极作用。电子发票的传输和存储主要依赖于电子设备和网络,相较于纸质发票的印刷、邮寄和保管等环节在资源消耗上更加节约。

“铁路电子客票的推出,对铁路客运行业具有多方面的重大意义,最重要的是提升了铁路客运行业的效率和服务质量,体现了‘以旅客为本’的理念。”广东省政协常委、广东新阶联副会长曹志伟表示,从更深层次来讲,助力了行业的数字化转型。电子发票是铁路客运行业数字化转型的重要组成部分,更是国家数字化发展战略的重要组成部分。它推动了铁路系统信息化水平的进一步提高,有利于铁路企业进行数据分析和挖掘,从而优化业务流程、提升服务质量,为旅客提供更加个性化的服务。

### 为何设置电子发票推广的过渡期?

此次火车票“上新”,一个值得注意的细节是,为方便旅客和单位,铁路客运在全面数字化的电子发票推行使用上设置了过渡期,过渡期截至2025年9月30日。过渡期内“纸电并行”,旅客仍可使用铁路车票(纸质报销凭证)报销,单位也可凭铁路车票(纸质报销凭证)入账,按规定计算抵扣增值税进项税额。

“这主要考虑到两个方面,一是旅客和单

位需要时间来熟悉和掌握电子发票的开具、查询、下载、打印以及报销等操作流程。二是铁路客运部门也需要对系统进行调试和优化,确保电子发票的开具和传输过程稳定可靠。”柳玲玲表示。

“柳玲玲看来,过渡期内,有关部门要加强宣传教育尽快让旅客和单位适应变化,提高旅客和单位对电子发票的认知度和接受度,要及时通过铁路12306网站和移动客户端推送电子发票的相关政策和操作流程,有针对性组织对铁路部门、税务部门、企业等相关人员进行培训,使其熟悉电子发票的开具、查验、报销等操作。”

“过渡期内,还要建立电子发票普及率的评估机制,定期对电子发票的使用情况进行统计和分析,及时发现问题和不足,持续改进电子发票的服务质量和用户体验,推动电子发票的普及和应用不断深入。”柳玲玲进一步建议。

### 积极应对铁路客运发票“无纸化”

新技术、新标准、新规范的出现和推广,往往意味着有关各方都要调试,以适应。电子发票的使用同样如此。

“旅客在使用电子发票过程中,也可能遇到一些问题。比如说,系统在高峰期崩溃或开票时间等待过长的情况;旅客在行程结束或支付退票(改签)费用后,未能在180天内申请开具发票,之后无法再开具而损害旅客权益的问题;电子发票在单位管理上仍需打印才能报销,达不到减少纸张浪费的效果,等等。”曹志伟说道。

对此,曹志伟建议,要提升系统的运行效率,降低出现bug的风险;同时,系统客服保障24小时在线解答咨询。要允许经申请可以补开超过180天的行程电子发票;国家税务

总局下发指引给企业,做好企业财务、税务管理的指引和服务。

“国家税务总局、财政部和国铁集团等部门均应在官网开设专门的栏目,搜集在过渡期,旅客和单位对全面推广使用电子发票的意见建议,以便及时回应,提高旅客和单位的认可度和满意度。”曹志伟补充说。

“从报销层面上来讲,各个单位应加强对电子发票的审核和管理,确保发票的真实性和合法性。从铁路部门来讲,针对老年用户,之后也应当保留窗口帮助打印纸质票据。”江西省九江市政协委员、九江市残疾人联合会理事长高荃补充说。

铁路客运发票“无纸化”,有助于铁路服务进一步升级提质。如何积极拥抱数字化转型、便捷“解锁”这一新功能?

柳玲玲表示,从优化用户体验方面来讲,还应进一步建立健全电子发票的售后服务体系,及时解决旅客和单位在使用过程中遇到的问题。在激励推广使用方面,建议对积极使用电子发票的企业和个人给予一定的税收优惠或补贴,提高其使用电子发票的积极性和主动性。同时,还可以探索与旅行社、酒店、餐饮等行业建立合作关系,共同推广电子发票的使用,实现互利共赢。

铁路客运领域推广使用电子发票是数字化转型的重要一步,在推广电子发票的过程中,相关政策的制定补充和监管同样不可或缺。柳玲玲提出建议,加强法律保障,完善技术标准,建立反馈机制。

“在监管方面,要加大对电子发票的查验力度,对电子发票的真实性、合法性进行快速查验,提高发票查验的效率和准确性。”曹志伟建议。

“要进一步推动各部门之间的信息共享和协作,如建立电子发票管理系统,对发票的开具、传输、存储等进行全程监控和管理。提高电子发票的流通效率和使用便利性。”高荃补充说。

步通过“统筹项目资源”“统筹考核管理”“统筹人才要素”完善相应配套机制和制度,实现项目“全流程”监管,目标“全闭环”考核、人才“全方位”保障与建设成果“一地创新、多地复用”,形成强有力的组合推进措施,打造一体化高效运行的数字政府支撑体系。

在深化推进业务流程变革方面,苏娜建议,要牢记习近平总书记的要求,把握数字化、网络化、智能化发展大势,把普惠作为价值追求,从企业和群众视角出发,聚焦将“高效办成一件事”作为优化政务服务、提升行政效能的重要抓手,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,推动线上线下融合应用,实现办事方式多元化、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。此外,聚焦优化完善端到端闭环业务流程,深化实施社会管理“一网统管”,优先整合“12345热线、城管、综治”等资源,以问题为导向,围绕决策分析、指挥调度、基层治理等,构建一批典型应用;深化实施行政办公“一网协同”,建设贯穿国家、省、市、县、乡、村六级互联互通、同步联动的一体化协同办公平台,实现政府内部业务系统贯通协同,提高政府行政办公效率。

同时,苏娜建议,还要以创新推动数据要素赋能,探索推进公共数据授权运营,基于政务数据资源打造模型即服务(MaaS),集约化推进构建政务大模型应用;不断提升技术支撑能力,优化完善信息基础设施,升级构建共性应用支撑能力,以标准化、平台化方式,提供自主调用、灵活配置的共性技术工具,满足数字政府“共性特征强、复用范围广”的场景应用需求;强化网络与数据安全保障,着眼于压实安全管理责任,健全关键基础设施、运维管理等网络安全保障,制定落实数据分级分类、数据分级防护等数据安全保护制度等,构建多维纵深安全技术防护体系。

## 社会发展背后的政协力量

### 「小」驿站传递「大」温暖

——河南济源市政协「有事好商量」协商议事活动小记

本报记者 王有强 通讯员 苗坤 徐前

歇脚饮水、餐食加热、医药急救……常年工作在河南省济源市天坛街道中原国际商贸城周边的外卖小哥,近日体会到浓浓的温馨与关怀,“自从有了这个驿站,我们有午休的地方,随时都有热水喝,还可以免费充电,真方便。”

天坛街道在商贸城建设的户外劳动者爱心驿站,让外卖员、快递员、网约车司机等新就业形态劳动者享受到家一般的温暖。这样的成果,得益于一场场基层协商议事活动。今年以来,天坛街道多次召集政协委员、企业、商户代表等,面对面交流,共同协商议事,谋划建设“爱心驿站”。通过多方努力,如今,这座温情地标正式投入使用,并将关心关爱真切送到了劳动者和市场商户的心坎上。

走进爱心驿站,桌椅、饮水机、冰箱、空调、微波炉、应急药箱等设施一应俱全,让人眼前一亮的是,驿站内还增设了一个政协委员工作室。

“我们邀请下沉到辖区的市政协委员、市消费者协会副秘书长魏琪入驻驿站,为劳动者和商户们提供普法宣传、法律咨询、受理和调解消费纠纷等服务,已取得了良好成效。”商贸城社区党总支书记王蕊介绍道。

“安全谁来保障?遭遇事故如何责任共担?发生纠纷如何化解?”这些是新就业形态劳动者普遍关心的法律问题,也是委员工作室关注的现实课题。魏琪表示,作为政协委员,将充分发挥自身专业特长,从法律法规层面为大家梳理劳动关系认定、工伤赔偿、权益保障等问题,以实际行动为新就业形态劳动者注入“法治能量”。

为进一步延伸“爱心驿站”服务触角,近日,天坛街道再次开展“精准服务新就业群体,激活基层治理新动能”协商议事活动,组织相关部门负责同志对新就业形态代表的意见建议给予回应。

“要与驿站结合,将更多好服务、好政策直接送到基层。”示范区人社局副局长邓胜利表示,“将继续深入调研新就业形态劳动者的实际需求,针对他们普遍关心的就业创业、技能培训等问题,研究制定相关政策举措,确保大家能够享受到应有的社会保障待遇。”

推动“爱心驿站”共建共享,是济源市政协“有事好商量”协商议事室打通服务群众的“最后一公里”的积极实践。“近期,医保局的医保自助终端服务、自助售药等设备也将投放到爱心驿站,我们将进一步优化服务细节,加大宣传力度,利用下沉委员力量,充分发挥‘有事好商量’平台作用,举办更多服务、慰问一线劳动者的活动,真正让驿站用起来、活起来。”天坛街道党工委副书记、政协工作召集人苗坤表示。

## 图说新闻

### 戏剧下乡 “点亮”群众幸福生活



“咱村来唱戏的啦!走,一块儿去瞧瞧。”近日,山东省庆云县严务乡政协联络室联合县文旅局开展小戏小剧展演活动,关家村村民关秀芝听到消息后兴奋地说道。演出现场,吕剧《小姑娘》、表演剧《老两口学毛选》等精彩纷呈的节目依次亮相。下一步,严务乡政协联络室将以此次小戏小剧展演活动为契机,常态化持续开展广场舞、戏剧等惠民演出活动,扎实开展群众幸福满意度,真正把文艺演出送到群众家门口,让文化服务“沉下来”,“点亮”群众幸福生活。

本报记者 贾宁 摄

## 提速数字政府建设 让群众共享数字化发展成果

——访中国信息通信研究院政务服务中心主任苏娜

本报记者 杨岚

买水电、缴社保、乘高铁、就医挂号……一部手机就能办妥,这些与百姓生活密切相关的创新应用场景正在逐步实现,让老百姓少跑腿、数据多跑路成为政务工作的日常。

中国信息通信研究院政务服务中心主任苏娜谈及数字政府建设为老百姓带来的便利时介绍,近年来,我国数字政府建设始终坚持以人民为中心,聚焦企业、群众急难愁盼,持续推进为民办事实、惠企优服务等工作部署,以民生的“小切口”来撬动政务服务效能的“大提升”,不

断提高企业、群众的幸福感和获得感。今年以来,“高效办成一件事”两批21项重点事项清单正加速落地,其中10项与老百姓个人生活息息相关,聚焦解决群众反映的热点难点堵点问题,包括出生、入学、退休、安居、就业、教育等方面,让老百姓共享数字化发展成果。

苏娜表示,总体来说,数字政府建设已经取得了显著成效,制度机制上不断健全,依托全国一体化政务服务平台,已形成了政务服务线上线下“总枢纽”,标准体系规范已基本形

成,政务数据共享清单机制持续完善;数字赋能的成效日益显著,各地区各部门紧扣企业和群众的需求,把问题点需求点转化为数字政府履职的着力点,数字机关建设深入开展,机关的办公、办事和数字已经实现“网上办”和“掌上办”,数字化、智慧化监管加快推进,初步形成了全国统一的监管项目目录清单;基础支撑明显增强,全国一体化政务服务平台的功能持续优化,政务数据底座的功能不断增强。

“随着技术的不断进步和政策的持续推进,数字政府建设将进一步深化,我们还应看到数字政府建设过程中存在数据底账不全、共享意愿不强、面临安全挑战等短板。”对此,苏娜建议,要从应用场景、绩效考评、技术创新三个方面着力深化推进政务数据共享:创建一批示范典型共享场景应用,激发数据共享动力,深度激发数据价值释放;加强绩效考评管理,将其作为下一年度安排政府投资和运行维护经费的重要依据,并对未达标任务实施督查督办;引入可信数据空间、隐私计算等技术,探索原始数据不出域等共享形式,强化安全手段建设实现数据流转过程的安全分段追溯。

此外,基于数字政府建设2025年和2035年的发展目标,苏娜认为,未来还要统筹完善体制机制供给:一方面,完善“集中领导、多元协作”的统筹体制,充分发挥首席数据官、工作专班、专家委员会的作用,明确职责分工,抓好督促落实,扎实推进数字政府建设。另一方面,完善“建管运”全流程管理机制,进一

### 党委政府在行动

为进一步深入推动政务服务提质增效,在更多领域更大范围实现“高效办成一件事”,提升企业和群众获得感,近年来,党委政府推出了多重政策举措,打出了优化政务服务、提升行政效能的系列组合拳。

2023年2月,中共中央、国务院印发的《数字中国建设整体布局规划》强调,发展高效协同的数字政务。加快制度规则创新,完善与数字政务建设相适应的规章制度。强化数字化能力建设,促进信息系统互联互通、数据按需共享、业务高效协同。提升数字化服务水平,加快推进“一件事一次办”,推进线上线下融合,加强和规范政务移动互联网应用程序管理。

### 数字政务推进中

2024年1月,国务院专门印发了《关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》,其中指出要全面加强政务服务渠道建设,推进线上办事“一网通办”,强调要加强以国家政务服务平台为总枢纽、联通各地区各部门政务服务平台的全国政务服务“一张网”建设,推动更多高频事项网上办、掌上办、一次办,实现从网上可办向好办易办转变。加强省级政务服务平台网上统一受理端建设,推动办件信息实时共享,实现办事申请“一次提交”、办理结果“多端获取”。

从“闽快通”到“粤省事”;从“浙里办”到“渝快办”,在中央精神指导下,各地主动探索数字政务举措,积极开展推进“高效办成一件事”实践。(朱英杰)