

政务APP，便民才是硬道理

功能设置不健全、不合理，重建不重管——

政务服务手机应用(APP)，以其网上办事的集成性、便利性等特点，一直是提升数字政府建设效能、推进“一网通办”的重要抓手。这些“指尖上的政务服务”初衷是方便群众，在实际使用中却存在重复建设严重、群众使用不便等诸多问题。

近年来，特别是2023年12月《关于防治“指尖上的形式主义”的若干意见》发布以来，政务服务手机应用重复建设、“空壳”“僵尸”等现象得到一定缓解，但仍存在功能设计不科学、运营宣传推广不到位、运行维护不积极等问题。

政务APP功能设置单一、不健全、不合理是群众反映较多的问题

四川成都的刘先生最近刚买房，要办理房屋过户登记和水电气的移转。

“听街道的干部说，现在四川各项政务服务都可以在‘天府通办’APP上办理。”刘先生点开“天府通办”APP，看到“一件事”专区里恰好有“二手房转移登记及水电气联动过户”板块。他立刻点进去，屏幕上写着“受理条件”“办理材料”“办理演示流程”等内容，可点击“立即申请”后，屏幕上出现了一行字：该服务请到四川政务服务网“一件事，专‘蜀’为您”栏目办理，谢谢！

“一件事”专区有十几个事项，刘先生又试了试其他事项，除“驾驶员从业资格证换证”“营运车辆运输证年审”等之外，如“新生儿出生”“公民婚育”“异地就医备案”等事项均不能在线申请办理。

“如果政务APP不能办理相关事项，还要另外再登录网页，甚至连跳转设置都没有，那为何还要设置这个板块？为何还要把‘天府通办’宣传为‘统一的四川政务服务’‘掌上办事总门户’？”刘先生十分不解。

国家网信办发布的《国家信息化发展报告(2024年)》显示，从政务APP操作使用来看，分别有46.2%和41.1%的受访网民反映政务APP操作使用存在“政务APP数量多，但功能单一”“政务APP功能类似、重复”等问题。

功能设置不科学是群众反映较多的另一问题。

不少政务APP功能与大家常用的手机应用、网页重复，也与手机用户的特点和习惯契合不足。“例如许多省级、市级政务APP，都有交水电费功能。但其实，这些功能大家已经习惯在微信、支付宝等平台办理。政务APP再开发这些功能，容易造成浪费。”深圳大学政府管理学院副教授吴进进表示。

河南商丘市读者毕远打算办理公积金提取。街道工作人员告诉他，现在可以用“河南政务”APP在线办理。毕远打开“河南政务”APP，按街道工作人员的指导，点开“服务大厅”，却发现屏幕跳转到了河南政务服务网的PC版页面。

“手机上直接显示PC版页面，字号小且页面显示不全，各个按钮查找也不方便。既然功能集成到了政务APP上，为什么不做手机端的转化？”毕远说。

一些功能虽然设置了，但不够完善，无法满足群众所需，成了另一种“形式主义”。成都市民张简想要寻求法律援助，点开“天府通办”APP找了半天，仅有“法律援助机构查询”这一相关主题，点击进去仅显示所查询地区的法律援助中心名称、所属地市、负责人、联系电话和地址。

张简认为，如果要查询地址信息，用搜索引擎就能获取，且能直接跳转到导航或拨打电话界面，“何必还要登录政务APP？”

此外，在适老化改造等方面，也有读者反映，一些政务APP还有不完善的地方。“适老版只是字号大了一些，能否在内容上也做一些改善，更符合老年人需求和习惯？”

数据共享难、宣传不到位、更新不及时，影响了群众使用体验

方便群众办事，政务APP不仅要“建得好”，更要“用得好”。记者发现，一些地方政务APP“重建不重管”，在运营维护上投入不足，加上数据共享难、宣传不到位、更新不及时等问题突出，让便民工程打了折扣。

许多政务APP推广不到位，群众特别是农村、老年群众不了解、不知道。

最近，重庆彭水苗族土家族自治县某村党支部书记王海霞正忙着向村民介绍“重庆人社”APP的资格认证功能。她介绍，按照相关规定，按月领取城乡居民基本养老保险待遇的人员每年至少进行一次资格认证。“以前村里的老人都要走十几里崎岖山路，到乡政府去做认证。”没想到，有了“重庆人社”APP手机端认证，村里很多老人还是挪着步子，花一整天时间，到乡里做资格认证。

王海霞走村入户发现，老人们乃至老人的子女都不知道可以在手机端认证，或者不知道用哪个APP认证，“没见人宣传过”。这导致村里老人要么去很远的乡政府，要么干脆放弃社保认证。

西南政法大学行政法学院副教授杨尚东表示，现在一些政务APP，只有在群众咨询或者办事时，相关工作人员才宣传指导下，推广力度有限。“有时就在街道宣传栏一贴，也不管有人看没人看。”北京一社区工作人员表示。

贵州贵阳市读者刘女士也反映，“以前本地消防救援部门有一款‘黔小消’APP，我们听说有这个消防安全监管平台，但手机应用市场没有这个APP，十分不便”。

数据无法共享也是政务APP不够便民化的问题之一。“数据纵向交流不畅，是此前许多地方政务APP面临的一大问题。下级政府部门有时只能‘上报’数据，却不能有效接收上级部门通过政务应用采集的数据，只能要求群众重新上传。”杨尚东表示，横向的数据壁垒则是另一个问题，“比如一些地方的综合性政务服务平台，要办理公安等部门的事项，需要再跳转到公安APP。”

尽管经过一段时间的整治，政务APP重复建设现象有一定缓解，但有些问题仍然存在。

“这个‘渝通行’和‘渝畅行’有啥区别？都是坐地铁的APP？”到重庆市旅游的王珊拿着手机对记者说，她在重庆坐地铁，在不同的地铁站被推荐下载了两款乘车APP，每个都要填半天注册信息，“不仅浪费资源，还给大家添了麻烦。我有一次出站不小心弄混了两款APP，来回切换了半天才出站。”

不同层级间政务APP重复建设的问题仍然存在。“在我手机里，现在有县里的‘云上永城’、市里的‘商通办’、省里的‘豫事办’、国家的‘国家政务服务平台’等等，都是办不同事情的时候工作人员让我下

载的。”河南永城市民史先生拿着手机给记者展示，“我看里面很多功能都是一样的，省里的APP也可以办市里的事。”

国家网信办相关调查显示，有39.9%的受访者反映存在“多个政务APP需要填报相同的数据，重复填报工作量大”问题。此外，运营维护投入不足导致许多政务APP更新信息不及时，影响群众办事效率。记者根据群众的反映，发现四川自贡市的“自在办”首页的“热点关注”还停留在2024年10月。

推进清理整合、共享政务数据，将“以人为本”贯穿始终

面对政务APP“建而不优”“用而不活”的困境，应采取何种整改措施？

8月6日，中共中央办公厅、国务院办公厅印发《整治形式主义为基层减负若干规定》。其中“规范政务移动互联网应用程序管理”部分，提出清理整合、严格建设管理、防止功能异化等措施。

“其实，相关要求不仅仅是纠治‘指尖上的形式主义’，实现基层减负的有效路径，也是解决政务APP便民服务相关问题的重要方法。”西南政法大学教授付子堂表示，对同质化、功能重复的政务APP，做好整合迁移工作，杜绝老百姓“下载了10个却不知道用哪个”的情况，是改善政务APP便民工作的重要工作。

不久前，江苏省《关于进一步提升政务服务管理质效的若干措施》明确，省级政务APP须向下开放使用权限，杜绝省级以下重复建设。对此，江苏各地也纷纷采取措施。8月，泰州市相关部门表示，正式关停“崇军兴泰”“泰便民”等面向企业群众的政务小程序，整合“泰兴协同办公”核心高频功能，接入泰州市统一办公平台“泰政通”。

不少部门选择自建政务应用，是因为数据不共通不共享。促进数据的跨部门与跨层级间共享流通，也是解决不同政务APP“各自为战”的一个重要举措。

不久前，国务院公布《政务数据共享条例》，首次从国家层面以行政法规形式，对政务数据的目录管理、共享使用、平台支撑等进行规定。其中明确“不得通过擅自增设条件等方式阻碍、影响政务数据共享”，规定政府部门不得重复收集可以通过共享获取的政务数据，还要求上级部门向下级完整回流数据。

“当务之急就是抓好落实。”杨尚东表示，要完善政务数据标准体系，突破当前各系统异构数据整合的瓶颈，健全执行监督机制，避免“上面千条线、下面一根针”的制度衰减等。

“技术的合理运用能有效提高治理效能和服务水平，但基层干部不可落入‘数据迷信’中。”南京农业大学公共管理学院教授于水表示，现实中，确实有些干部出于上级考核要求，或者个人方便，让群众下载使用不必要的政务应用，甚至群众到了现场，还要求下载APP线上办理。

于水建议，将“以人为本”而不是“以技术为本”的数字治理理念贯穿于网络办公的全过程，进而有效推动电子政务建设的人本化、规范化、智能化。

“可以探索以更科学的方式，对现有政务应用的使用情况和群众反馈综合考察，让大家手机中留下的都是优秀的数智化政务成果。”厦门大学管理学院教授赵蓓建议。 据2025年9月1日《人民日报》