

拉萨市行政审批服务质量评价研究

杨婧 郑传本

西藏大学经济与管理学院

DOI:10.32629/jmsr.v4i2.18989

[摘要] 行政审批服务质量对政府优化营商环境具有举足轻重的作用。本文研究拉萨市行政审批和便民服务局行政审批服务,提出相应改进建议,提升电子审批智能化水平、拓展“一网通办”范围、优化升级联合审批配套制度、推动业务协同、加强队伍建设,进一步提高拉萨市行政审批服务质量水平,进一步推动做好拉萨市行政审批服务工作。

[关键词] 行政审批服务; 服务质量评价; 一网通办

中图分类号: F719 **文献标识码:** A

Research on the Evaluation of Administrative Approval Service Quality in Lhasa City

Jing Yang Chuanben Zheng

School of Economics and Management, Tibet University

[Abstract] The quality of administrative approval services plays a pivotal role in optimizing the government's business environment. This study examines the administrative approval services provided by the Lhasa Municipal Bureau of Administrative Approval and Public Services, proposing targeted improvement measures. These include enhancing the intelligence of electronic approval systems, expanding the scope of "one-stop online services," optimizing and upgrading supporting mechanisms for joint approvals, promoting inter-departmental collaboration, and strengthening team development. These initiatives aim to elevate the overall quality of administrative approval services in Lhasa City and further advance the efficiency of its administrative approval services.

[Key words] administrative approval service; service quality evaluation; one-stop online service

1 研究背景

行政审批制度是关乎国家经济、社会发展的重大国家制度体系。中央政府和地方政府在行政审批制度改革中相继发布相关政策文件,如《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》等,围绕大力推进审批标准化规范化便利化,加强改革政策宣传,向社会及时提供通俗易懂的政策解读。同时,西藏自治区紧跟党和国家的步伐,《拉萨市行政审批和便民服务局2024年工作计划》等文件的发布反映出近几年来,拉萨市在行政审批服务改革方面取得了显著进展。

2 研究设计

本文通过对相关学术文献研究进行梳理和归纳,结合拉萨市行政审批和便民服务局现状、《政务服务中心标准化工作指南》和政务审批服务标准体系,形成拉萨市行政审批服务质量评价指标体系^[1]。

3 行政审批服务质量满意度分析

3.1 信度与效度检验

信度分析是用于检验问卷中量表样本是否可靠可信。本文对问卷中除去人口统计学变量以外的题目,整体问卷信度为

0.965。KM0检验值为0.926,大于0.70, Bartlett球度检验结果显示,近似卡方值为2211.890,显著性为0.000 ($P < 0.01$),效度结构较好,适合后续做因子分析^[2]。

3.2 整体分析

在因子分析中,一般认为方差贡献率达到60%即可接受。本研究为67.247%,代表进行因子提取合适。

利用SPSS得出旋转后的成分矩阵,进行因子命名。因子1为岗位工作标准,包含A13、A14、A15、A16;因子2为电子审批标准,包含A17、A18、A19、A20;因子3为服务保障标准,包含A9、A10、A11、A12;因子4为服务提供标准,包含A5、A6、A7、A8;因子5为通用基础标准,包含A1、A2、A3、A4。

表中旋转后任一题项的因子载荷均大于0.5,证明分析维度和划分题项较合理。根据因子分析的方差解释率表,对主因子进行加权计算,其计算公式为: 方差解释率/旋转后累积方差解释率。可得:

$F1=8.100\%/67.247\%=12.05\%$, $F2=13.475\%/67.247\%=20.04\%$, $F3=13.509\%/67.247\%=20.09\%$, $F4=17.110\%/67.247\%=25.44\%$, $F5=15.053\%/67.247\%=22.38\%$

表 1 拉萨市行政审批服务质量评价指标体系

一级指标	通用基础标准	服务提供标准	服务保障标准	岗位工作标准	电子审批标准
二级指标	法律法规合规性 B1	办理流程规范性 B5	组织架构 B9	服务礼仪规范 B13	网上可办率 B17
	政策标准落实 B2	办理时限效率 B6	人员配备 B10	业务技能水平 B14	系统稳定性 B18
	事项清单完备 B3	服务便利度 B7	经费保障 B11	服务效率表现 B15	数据共享水平 B19
	办事指南准确 B4	服务结果满意度 B8	监督管理 B12	服务纪律与廉洁 B16	线上服务满意度 B20

表 2 旋转后的成分矩阵表

因子 1		因子 2		因子 3		因子 4		因子 5	
A13	0.843	A17	0.697	A9	0.813	A5	0.727	A1	0.586
A14	0.847	A18	0.767	A10	0.816	A6	0.744	A2	0.654
A15	0.802	A19	0.771	A11	0.928	A7	0.731	A3	0.806
A16	0.709	A20	0.765	A12	0.875	A8	0.657	A4	0.684

综合计算, 得到拉萨市行政审批服务质量评价指标体系的权重, 构建以下五个维度的判断矩阵再利用模糊综合评价的计算方法: $B=WS$, 得出五个维度综合评价向量:

$$B1=W1*S1=$$

$$\{0.2503, 0.2317, 0.2710, 0.2470\} *$$

$$= \{0.0256, 0.0625, 0.4395, 0.3422, 0.1307\}$$

$$\begin{bmatrix} 0.0250 & 0.0469 & 0.4094 & 0.3875 & 0.1313 \\ 0.0125 & 0.0625 & 0.3813 & 0.3938 & 0.1500 \\ 0.0438 & 0.0406 & 0.5219 & 0.2750 & 0.1188 \\ 0.0188 & 0.1000 & 0.4344 & 0.3219 & 0.1250 \end{bmatrix}$$

$$B2=W2*S2=$$

$$\{0.2523, 0.2437, 0.2566, 0.2474\} *$$

$$= \{0.0296, 0.0632, 0.4473, 0.3607, 0.0992\}$$

$$\begin{bmatrix} 0.0313 & 0.0469 & 0.5063 & 0.2969 & 0.1188 \\ 0.0875 & 0.1406 & 0.3938 & 0.2656 & 0.1125 \\ 0.0688 & 0.1031 & 0.4938 & 0.2469 & 0.0875 \\ 0.0688 & 0.1313 & 0.4188 & 0.2781 & 0.1031 \end{bmatrix}$$

$$B3=W3*S3=$$

$$\{0.2489, 0.2539, 0.2506, 0.2466\} *$$

$$= \{0.0642, 0.1056, 0.4530, 0.2718, 0.1055\}$$

$$\begin{bmatrix} 0.0250 & 0.0625 & 0.3938 & 0.4094 & 0.1094 \\ 0.0375 & 0.0875 & 0.4688 & 0.3094 & 0.0969 \\ 0.0313 & 0.0656 & 0.4469 & 0.3688 & 0.0875 \\ 0.0250 & 0.0375 & 0.4813 & 0.3531 & 0.1031 \end{bmatrix}$$

$$B4=W4*S4=$$

$$\{0.2442, 0.2662, 0.2437, 0.2458\} *$$

$$= \{0.0614, 0.1115, 0.3661, 0.3601, 0.1009\}$$

$$\begin{bmatrix} 0.0375 & 0.0875 & 0.4125 & 0.3750 & 0.0875 \\ 0.1188 & 0.1438 & 0.3188 & 0.3156 & 0.1031 \\ 0.0500 & 0.1719 & 0.3844 & 0.2938 & 0.1000 \\ 0.0344 & 0.0406 & 0.3531 & 0.4594 & 0.1125 \end{bmatrix}$$

$$B5=W5*S5=$$

$$\{0.2487, 0.2435, 0.2471, 0.2607\} *$$

$$= \{0.0815, 0.1332, 0.4034, 0.2911, 0.0908\}$$

$$\begin{bmatrix} 0.1125 & 0.1844 & 0.3469 & 0.2688 & 0.0875 \\ 0.0469 & 0.1000 & 0.4531 & 0.3000 & 0.1000 \\ 0.0781 & 0.1031 & 0.4313 & 0.3219 & 0.0656 \\ 0.0875 & 0.1438 & 0.3844 & 0.2750 & 0.1094 \end{bmatrix}$$

根据上述步骤可以得到总的综合评价矩阵S及综合评价向量:

$$B=W*S=$$

$$\{0.1205, 0.2004, 0.2009, 0.2544, 0.2238\} *$$

$$= \{0.0558, 0.0996, 0.4170, 0.3249, 0.1028\}$$

$$\begin{bmatrix} 0.0256, 0.0625, 0.4395, 0.3422, 0.1307, \\ 0.0296, 0.0632, 0.4473, 0.3607, 0.0992, \\ 0.0642, 0.1056, 0.4530, 0.2718, 0.1055, \\ 0.0614, 0.1115, 0.3661, 0.3601, 0.1009, \\ 0.0815, 0.1332, 0.4034, 0.2911, 0.0908, \end{bmatrix}$$

李克特量表赋分为 $V=\{1, 2, 3, 4, 5\}$ 。根据公式可以得到总维度的评价分数。

$V=0.0558*1+0.0996*2+0.4170*3+0.3249*4+0.1028*5=3.3196$

4 结论与建议

提升电子审批智能化水平。加大数字建设资金投入, 强化数字化建设的资金支持, 着力促进区域数字发展水平均衡提升, 重点用于线上政务服务平台的数字基础设施新建、升级与优化, 为数字化转型夯实资金基础。鼓励社会资本通过特许经营、合作共建等多种方式参与数字政务建设, 形成“财政引导、社会协同”的多元投入格局, 保障数字化建设各阶段资金持续稳定供应。增强网络安全领域的法律保障, 为数字化政务服务有序发展构建坚实的制度防护屏障^[3]。

打造综合服务系统, 拓展“一网通办”范围。拉萨市应以现有政务服务平台为基础, 促进多来源服务资源的高效聚合, 打造业务联通、流程闭环的一站式政务服务平台。推动跨部门数据共享, 打通服务传输通道, 推动政务服务全流程数字化办理, 实现跨层级、跨区域业务的快速响应与联动处理。增加专门资金投入, 持续优化自助服务终端、自助证照摄影设备等便民服务设施的布点与升级, 进一步缩短群众办事时长、减轻办事负担, 切实提升政务服务的效率与公众满意度。

优化升级联合审批配套制度, 推动业务协同。拉萨市需聚焦联合审批部门间信息共享机制的系统化构建, 在联合审批部门间搭建标准统一、互联互通的数据分析平台, 实现部门间审批数据的高效整合与共享, 以及审批信息资源的集约化管理与精细化分析, 将协同治理思维全面贯穿业务全流程, 强化审批数据维护主体与使用主体的责任担当, 通过标准化管理范式破除技术壁垒与信息孤岛, 推动行政审批协同合作体系向科学化、规范

化、高效化方向迭代升级^[4]。

加强队伍建设。高度重视工作人员的职业发展规划, 聚焦专业技能提升维度开展系统建设。强化工作人员对岗位职责核心价值的认知, 构建分层分类的培训体系, 通过多元化培训举措赋能, 保障工作人员具备提供高品质的服务能力, 精准拆解各岗位的能力需求与工作痛点, 量身定制培训计划及落地实施方案, 有针对性的对存在的问题培训解答, 及时总结工作经验, 挖掘工作亮点, 做到与时俱进^[5]。

[基金项目]

本文受西藏自治区2025年度西藏大学研究生“高水平人才培养计划”项目—拉萨市行政审批服务质量评价研究(项目编号: 2025-GSP-S053)资助。

[参考文献]

[1]郭不移. 盘锦市政务审批服务标准化建设研究[D]. 大连理工大学, 2019.

[2]罗朝阳. “一网通办”政策下工程建设项目行政审批协同机制问题研究[D]. 吉林大学, 2024.

[3]王文硕. H市政务数据跨部门共享问题及对策研究[D]. 内蒙古财经大学, 2024.

[4]王芙蓉. 济南市行政审批服务标准化体系建设研究[D]. 山东大学, 2022.

[5]吴倩. 浅谈基本公共服务标准化的现状及发展[J]. 中国标准化, 2018, (20): 188-191.

作者简介:

杨婧(2001--), 女, 汉族, 山西吕梁人, 硕士研究生, 学生, 研究方向: 行政管理。

郑传本(1999--), 男, 汉族, 河南洛阳人, 硕士研究生, 学生, 行政管理。