

浅谈我国国土资源网站网上办事大厅的建设

——以江苏省南京市国土资源局网站为例

王晶 (江苏省南京市国土资源信息中心, 江苏南京 210005)

摘要 介绍了我国国土资源网站网上办事大厅建立的背景, 分析了国土资源网站网上办事的常见问题和原因, 阐述了南京市国土资源局网上办事大厅的建设情况和优势, 并对国土资源网上办事大厅下一步的建设方向提出了建议。

关键词 国土资源; 网上办事大厅; 建设

中图分类号 S27 文献标识码 A 文章编号 0517-6611(2015)21-301-03

Discussion on the Construction of Land Resources Online Service Hall—Taking the Land Resources Bureau of Nanjing in Jiangsu Province as an Example

WANG Jing (Information Center of Nanjing Land Resources, Nanjing, Jiangsu 210005)

Abstract This article introduced the background of the establishment of land resources online business hall, analyzed common problems and reasons of land online service, expounded the construction and advantage of the Nanjing City Land Resources Bureau online business hall, and put forward suggestions on the construction direction of land resources online business hall.

Key words Land resources; Online service hall; Construction

1 国土资源网站网上办事大厅建立的背景

随着“金土工程”1期和2期的建设, 国土资源网站从初期建设到蓬勃发展经历了数10年。伴随着电子政务的不断发展及公众对信息公开程度要求的不断提高, 国土资源网站作为政府门户网站的一种, 其建设要求和标准也在不断提高。

在国土资源部每年进行的国土资源政务信息网上公开执行情况检查工作中, 除了要求公开政府网站常规要公开的信息外, 还要求公开土地利用、矿产资源、土地登记、建设用地审批、土地供应与出让、采矿权审批、矿业权出让转让、国土资源违法行为行政处罚等一系列与国土资源有关的内容。国土资源部门办事不仅要有依据, 还要有过程、有结果, 要明明白白, 要让公众看得见, 明白怎么办事, 也要对办事过程全程追踪。因此, 国土资源网站既要具备一般政府门户网站的基本功能, 又要具备其专业性, 能够切实地为普通公众提供专业化的服务。国土资源网站建立的作用和目的主要体现在以下几个方面。首先, 国土资源网站是国土资源主管部门宣传国土资源政策和信息公开的平台。国土资源门户网站作为政府门户网站的一种, 肩负着向公众宣传国家政策, 公开政府运作信息的义务。其次, 国土资源网站是方便群众办事的窗口。通过国土资源网站提供的相关业务介绍和办事流程, 使来办理业务的企业或个人能够在网上进行业务办理, 避免跑冤枉路、浪费时间和精力。最后, 国土资源网站有利于群众对政府工作进行监督是公众交流的有力途径。国土资源网站可以反映国土资源部门的工作, 群众通过网站对政府部门进行监督, 网站应为群众提供多种投诉渠道和交流平台。

办事能力是衡量一个政府网站公共服务能力的关键指标, 因此国土资源网站作为政府网站也应秉承这一原则, 应

加强网上办事大厅的建设, 使其真正地成为公共服务的窗口, 为群众出行办事提供切实、有效的帮助。

2 国土资源网站网上办事目前存在的问题

2.1 网上办事建设水平良莠不齐 打开各级国土资源网站不难发现, 虽然各个网站首页都光鲜十足, 但是点击进入网上办事时就会发现千差万别。有的网站功能齐全, 而有的网站仅仅是应付差事的几个静态页面; 有的网站网上办事响应速度极快, 而有的打开非常慢, 甚至出现一些错误链接和乱码^[1]。

2.2 部分网站网上办事功能不全 国土资源网站应该为公众提供办理各类土地业务的服务, 具有为公众提供土地规划、土地审批、土地供应、土地登记等一系列土地相关业务的办事功能。如业务在线受理功能、业务查询功能等, 让群众从网站上明明白白地了解到自己如何办理所需办理的事情及办事进度与结果。但部分国土资源网站, 尤其是一些县级、区级的国土资源网, 仅提供了部分业务的办事条件和地点的静态页面, 而办事内容却不全面, 根本无在线业务受理的功能, 公众无法根据网站提供的内容和功能进行业务的办理。

2.3 网上办事数据更新不及时 网上办事的优势之一就在于它的时效性, 因此网上数据的及时更新在国土资源网上办事中显得尤为重要。转变政府作风职能就应该“想群众之所想, 急群众之所急”, 及时地让办事群众了解到办事的最新动态。但部分国土资源网站仍存在网站长期不更新或更新不及时的现象, 影响了网站的整体服务性。

综上所述, 这些问题产生的主要原因是政府部门思想上不重视, 一些国土资源部门仍把网上办事的建设工作停留在应付上级部门检查的层面上, 缺乏做好网站工作的主动性和积极性, 缺乏做好公众服务的责任心; 没有主动开拓思路, 使得网上办事的建设停留在表面阶段, 遇到上级部门的问责时往往把责任归结在技术或者人力不足上面, 没有真正地吧为群众办事放在工作首位, 还持有官本位的思想, 对群众的需

作者简介 王晶(1982-), 女, 新疆克拉玛依人, 工程师, 硕士, 从事网站管理工作。

收稿日期 2015-05-26

求、群众的呼声视而不见。

3 南京市国土资源局网上办事大厅的优势

南京市国土资源局一贯以服务群众为己任,采用先进的技术手段,不断完善网上办事大厅的功能,建立了情景化的网上办事大厅,提供了全天候的业务受理、业务查询服务。

3.1 功能完善,实现一站式服务 南京市国土资源局网站经过多次改版,网上办事功能不断完善,力求最大限度地满足公众的办事需求。网站采用了情景化的办事大厅,为网站使用者量身定制,使他们可以根据实际情况,快速定位到所需要的办理业务,了解所办业务的办事要求及业务办理的收费标准,并且可以进行申请表格的在线下载。

对于土地调查、土地登记等业务实现了预受理,申请材料均可通过网站进行下载,并且可以在线上传,而网站方面会通过手机短信告知办事者办事进程,节省了办事者的时间和精力。对于其他办事事项,办事者也可以从申请办事开始,通过办事进度查询对网上业务的办理情况进行跟踪,案件的办理流程、在办部门、办理时间等均可方便查到。

南京市国土资源局对土地登记结果、建设项目用地预审、建设用地审批、土地利用、采矿权申报结果、已登记未领证的信息等不涉密的办事结果进行发布和公示,方便公众对办事结果进行查询(图 1、2)。信息数据实现了每日从办公内网到门户外网的导入和更新。



图 1 办事进度查询

南京市国土资源局的网上办事大厅实现了业务申请、办理过程、办事结果查询的一站式服务,让办事者少跑冤枉路,为他们节省了时间和经济成本。

3.2 优化流程,实现行政审批的标准化和规范化 网上办事的审批过程、审批规范与现实中基本一致,但同时也对办事流程进行了优化,使得办事事项能够准确、快速地在部门间流转。详细设计了各个办事流程的办理部门节点,严格规定了每个节点停留的时间,对超出办事时限的部门进行警告,保证办事效率。业务申请人可以凭借查询编号和查询密码查询到所申请案件现在的办理部门和所需时间,并且可以对办事全过程进行有效地监督。另外,南京市国土资源局还开通了政务微信和微博,通过多种渠道,方便土地使用者对网上办事进行查询、监督和评议。

3.3 不断创新,应用新技术保证网上办事大厅的更新时效 在网上办事大厅的建设上,南京市国土资源局不断使用新的技术手段完善办事功能。为保证数据安全及涉密数据不外泄,南京市国土资源局采用了内外网分离的方式进行数据管理。以往在线下办事,业务都是通过内网来受理的,需要办事者前往南京市国土资源局的办公地点进行业务申请和办理。如今为了方便、快速地受理业务,且同时保证数据的安全性,南京市国土资源局采用了内外交互的技术,即通过网闸技术对业务数据进行内外网交换,既保证了信息数据的安全,又保证了内外网数据的实时性,确保网站用户能够第一时间获取最新的办事信息。过去南京市国土资源局网上办事数据的管理使用简单、方便的 MySQL 数据库,为了能够进一步实现图数一致的管理方式并形象地展示用地数据,

已登记尚未发证信息	建设项目用地预审	建设用地审批	土地利用	采矿权申报结果与公告	土地登记结果
土地证号	请输入关键字		提交		
土地产权人	土地座落	用途	证号	登记日期	
南京宇众先科自动化装备有限公司	栖霞区南京经济技术开发区	工业用地	宁栖201502550	2015-02-10	
南京万达茂投资有限公司	栖霞区仙林白象片区仙林湖南侧地块	城镇混合住宅用地,批发零售用地,住宿餐饮用地,商务金融用地,其他商服用地	宁栖201502602	2015-02-10	
南京万达茂投资有限公司	栖霞区仙林白象片区仙林湖南侧地块	城镇混合住宅用地,批发零售用地,住宿餐饮用地,商务金融用地,其他商服用地	宁栖201502603	2015-02-10	
江苏中玻新材料股份有限公司	栖霞区三江口工业园二二路以南	工业用地	宁栖201502551	2015-02-10	
鞠鸣	鼓楼区汉中门大街438号地下车库负二层330号车位	城镇单一住宅用地(地下)	宁鼓201503065	2015-02-10	
徐萍	秦淮区长发东村04幢旁车库	城镇单一住宅用地(商品房)	宁秦201501781	2015-02-10	
王雨生	秦淮区小心桥东街4号2幢4单元102室	城镇单一住宅用地	宁秦201501755	2015-02-10	
龚鸣生	秦淮区瑞金北村68幢410室	城镇单一住宅用地(房改房)	宁秦201501751	2015-02-10	
江苏安家置业业有限公司	雨花台区凤信路70号	科教用地	宁雨201501569	2015-02-10	
江苏安家置业业有限公司	雨花台区凤信路68号	城镇混合住宅用地	宁雨201501570	2015-02-10	
倪俊	玄武区中山路300号二单元706室	城镇单一住宅用地	宁玄201501482	2015-02-10	
江苏省国家税务局	建邺区雨润大街69号地下车库负一层202号车位	城镇单一住宅用地(地下)	宁建201503052	2015-02-09	
华夏银行股份有限公司南京分行	建邺区江东中路333号2608室	商务金融用地	宁建201502985	2015-02-09	
华夏银行股份有限公司南京分行	建邺区江东中路333号1702室	商务金融用地	宁建201503018	2015-02-09	
上海中经进出口有限责任公司	秦淮区中山南路360号509室	城镇单一住宅用地	宁秦201501734	2015-02-09	

1-15/559 记录 1/38 页 首页 上一页 1 2 3 4 5 ... 38 下一页 尾页 跳至 1 页

图2 办事结果查询

现采用了 oracle 空间数据库,为下一步“一张图”在网上办事的应用打下了坚实的基础。

4 南京市国土资源局网站网上办事的发展方向

4.1 进一步加强网上办事数据的横向与纵向贯通 一是加强与房产、社保等其他部门的业务联系,保证数据的横向流通和交互。特别是今年全国实施了不动产统一登记,为了更好地做好这项工作,应做好土地、房产等数据的交流互通,保证登记的完整性和可靠性。二是做好与省厅、区县国土资源局的数据交互,做好数据的集中管理和统一。现在南京市国土局下属分局均有自己的网站,应做好各网上办事平台之间的无缝对接和互动工作,保证群众省时、省力地进行办事^[2]。

4.2 进一步加强国土“一张图”在外网的应用 南京市国土资源局的“一张图”已基本建成。但目前仅限于内网使用,在外网推广应用不多。下一步应尽快建设好“一张图”在外网的应用,让“一张图”真正地贴近民生,使群众能够通过门户网站对土地利用规划、土地使用情况、地质灾害情况进行查询,为他们的工作与生活提供服务^[3]。

4.3 继续关注民生,改进网站工作 网上办事建设的目的

归根结底是为群众服务。国土资源部门应继续密切关注群众的需求,网站的建设也应当紧密围绕群众的真正需求,不断地应用新的技术手段,完善网上办事大厅的服务功能,全心全意为群众服务。

李克强总理在今年的国务院常务会议中就指出,“运用互联网和大数据技术,加快建设投资项目在线审批监管平台,横向联通发展改革、城乡规划、国土资源、环境保护等部门,纵向贯通各级政府,推进网上受理、办理、监管‘一条龙’服务,做到全透明、可核查,让信息多跑路、群众少跑腿”。将国土资源各项业务由内网转移到外网,加强各业务系统的建设,并且做好与其他政府部门的沟通,做到系统的无缝连接,才能真正做到“信息多跑腿,群众少跑腿”。

参考文献

- [1] 邓锋. 浅谈国土资源信息化建设中的网站建设[C]. 重庆:中国土地学会,2006.
- [2] 徐少华. 建设网上办事大厅 推动政府职能转变[J]. 南方经济,2014(10):114-118.
- [3] 王晶,徐佳. 南京市国土资源局门户网站的建设研究[J]. 地质学刊,2014,38(11):62-66.