

“一件事”改革撬动政务服务效能大提升

——“高效办成一件事”政策落地观察



肥乡区24小时智能无人警局

市民在河北省邯郸市肥乡区政务服务中心24小时智能无人警局办理业务(2024年2月19日报)。

利民之事，丝发必兴。

今年年初，国务院印发《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》。企业信息变更“一件事”、信用修复“一件事”、新生儿出生“一件事”、教育入学“一件事”……一件件关乎企业和群众切身利益的关键小事，实现了从“多部门来回跑”到“一件事高效办”。

截至目前，这一政策的落地效果如何？企业和群众的办事满意度、获得感是否有所提升？将过去企业群众要跑多个部门办的事，集成还原为“一件事”，背后蕴藏着怎样的政务服务改革深意？新华社记者进行了走访调研。

清单持续扩容 企业群众办事更省心

在北京市西城区政务服务大厅，北京星宜会餐饮管理有限公司金融街店店长赵鹏正忙着为新开的分店办理手续。原本以为要去好几个窗口、跑好几趟手续，没想到工作人员告诉他缺少的一份材料回去可以在线提交，证照过几个工作日就能拿到。

“一趟下来就能拿到新的营业执照和经营许可证，真是太省心了！”赵鹏说。

开办餐饮店“一件事”，是今年年初“高效办成一件事”政策提出的第一批重点事项。

第一批事项共计13个，包括企业信息变更、开办运输企业、开办餐饮店、水电气网联合报装、信用修复、企业上市合法合规信息核查、企业破产信息核查、企业注销登记等8项与经营主体办事相关的事项；新生儿出生、教育入学、社会保障卡居民服务、残疾人服务、退休等5项与个人办事相关的事项。

“这些都属于高频、面广、企业群众反映问题多的事项。‘一件事’改革以破解办事梗阻、降低制度性交易成本为着力点，从最关键的问题抓起、最基础的环节做起、最明显的短板补起、老百姓‘最怨最烦’的难事干起，有助于增强人民群众的获得感。”清华大学公共管理学院教授孟庆国说。

在重庆市江北区，市民梁一新和记者分享了给她两个孩子上户口的经历：“生老大的时候，我们为了给娃儿办证件，要在地图上搜这些办事机构的地点，一个个问怎么办，现在给老二办就方便多了！在‘渝快办’平台上点‘新生儿出生一件事’，所有的证件都办好了，还能邮寄到家。”

今年10月，重庆市在此前的新生儿出生“一件事”基础上上新上线了2.0版本。新生儿父母可“一站式”申请联办出生医学证明、预防接种证等10个事项，办理时限5个工作日。

据了解，首批推出的13个“一件事”，有不少来自各地区各部门探索成熟的工作实践。如今将这些事项在全国层面推广，既是各地政务服务改革成果的集中展示，也能够促进各地互学互鉴。

今年7月，在第一批13个事项落地见效的基础上，企业迁移登记、就医费用报销、申请公租房等8个重点事项对外公布。

“政策明确各地区各部门逐年推出一批重点事项，一件事接着一件事办，一年接着一年干，年年推进、事事有成，定能实现积小胜为大胜。”中国人民大学公共管理学院教授马亮说。



江西省南昌市西湖区市民中心“企业之家”内的中小企业服务(科创)专区(2024年7月23日报)。



在浙江省嘉兴市南湖区政务服务中心，群众在“政小云”政务服务咨询统一线上平台咨询办理事项(2024年8月20日报)。

以“一件事”为牵引 政务服务更高效

上海心动能科技有限公司总裁唐小惠最近刚办完公司法定代表人信息变更，本以为手续繁琐，没想到在“一网通办”系统上海企业登记页面完成法定代表人信息变更后，没多久再打开公安、税务、人社、公积金等相关操作页面，发现相关信息已经自动更新了。第二天，她还接到了开户银行的电话，被询问是否需要变更企业账户信息。

“一处变更、多处联动”，便捷高效的服务背后，是后台数据的打通，更是以“一件事”为牵引形成的跨部门、跨层级、跨区域办事流程系统性重构。

从企业群众视角出发，政务服务重心向企业群众“需求侧”转变——

“要及时共享至地方食品经营许可证系统、工程建设项目审批管理系统、消防监督管理系统等，相关部门不再重复采集”“从企业视角出发，将企业登记信息变更后的跨部门、跨层级事项变更进行同步办理”……今年5月，市场监管总局等八部门发文，要求进一步优化政务服务提升行政效能，推进“高效办成一件事”。

“从2024年重点事项清单涉及责任部门看，有的事项需要五六部门配合，有的需要七八部门配合，有的需要十几个部门甚至相关企业配合。”孟庆国说，将一件具体的事项作为切入点，通过对传统审批流程重构和模式创新，倒逼审批流程优化，牵引行政体制改革，以“小切口”解决政务服务改革中的问题，从而实现政务服务效能大提升。

破解多个“门”、多张“网”，推动政务服务全国“一盘棋”——助企惠企服务专区、民生保障服务专区、“跨省通办”服务专区、生育服务专区……在国家政务服务平台，数十个主题服务专区一目了然，31个省(区、市)及新疆生产建设兵团和46个国务院部门平台的政务服务在这里纵横贯通，构建起了全国政务服务“一张网”。

“‘高效办成一件事’政策提出全面加强政务服务渠道建设，统筹‘一门’‘一网’‘一线’三种渠道，推动‘不打烊’的政务服务全覆盖、常态化，有助于系统破解跑多个‘门’、上多张‘网’等问题，推动部门协同、数据共享。”马亮说。



在天津市滨海新区政务服务中心，工作人员在“涉企法律服务一件事”专区为市民提供服务(2024年7月31日报)。



北京市大兴区庞各庄镇李家巷村政务服务站的工作人员来到大棚内为农户办理社保业务(2024年4月9日报)。



北京市大兴区庞各庄镇政务服务中心设立的反映“办不成事”窗口(2024年3月25日报)。

强化机制建设 促进政务服务标准化、规范化、便利化

党的二十届三中全会《决定》提出，“健全‘高效办成一件事’重点事项清单管理机制和常态化推进机制”“促进政务服务标准化、规范化、便利化，完善覆盖全国的一体化在线政务服务平台”。

如何促进政务服务“三化”、进一步深化政务服务改革？顶层设计同基层探索的有机结合至关重要。围绕前两批重点事项清单，国家层面组织具备良好基础的地区集中探索可行方案，各地也在同步部署、积极探索，大胆创新、试点先行。

南京整合市场监管、税务、人社等多部门信息，在江苏省率先推出企业破产信息核查“一件事”；青岛以政府购买公租房运营管理试点为契机，在山东省率先推行公租房从资格申请到配租入住全业务、全流程“一件事”一网通办……

“要加快总结各地各部门的经验做法并形成相对标准的规范操作方案，加强自上而下的顶层设计。同时也要结合地方实际，尊重企业群众的需求偏好，避免‘一刀切’。”马亮说。

老百姓关心什么、期盼什么，政务服务改革就要抓住什么、推进什么。政务服务改革的不断深化，折射的是为民服务的初心。

开设“办不成事”反映窗口，专人专窗提供兜底性服务；建立“微笑指数”评价体系，提升政务服务软实力；提供周末延时服务，解决“上班没空办、下班没处办”的难题……想群众之所想，急群众之所急，政务服务的温度在不断提升。

“落实好‘高效办成一件事’，既考验各地的标准执行、数据共享、新技术应用等‘硬件’条件是否到位，也要看各地领导干部对政务服务的认识和工作人员素养等‘软件’条件是否到位。”北京大学政府管理学院教授黄璜说，只有“硬件”和“软件”都得到保障，才能真正高效办好每一件政务服务“小事项”，实现为人民服务的“大目标”。