“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

新华社记者潘　洁

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她给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,一件事情接着一件事情办,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。

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,有的事项需要五六个部门配合,有的需要七八个部门配合,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”。

业务不协同、系统不互通、数据不共享、标准不统一等问题,一度是困扰政务信息化建设的“老大难”问题。

“‘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。

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”。

(新华社北京11月18日电)

习近平抵达里约热内卢出席二十国集团领导人第十九次峰会并对巴西进行国事访问

(上接第一版)

蔡奇、王毅等陪同人员同机抵达。

中国驻巴西大使祝青桥也到机场迎接。

习近平结束出席亚太经合组织第三十一次领导人非正式会议并对秘鲁进行国事访问离开利马时,秘鲁部长会议主席阿德里安森、国防部长阿斯图迪略等到机场送行。

习近平乘车从下榻饭店赴机场途中,很多当地民众自发聚集在道路两旁,向车队挥手致意,华侨华人、中资机构、留学生代表挥舞中秘两国国旗,祝贺习近平主席访问圆满成功。

学习贯彻习近平总书记考察安徽重要讲话精神市委宣讲团在天长市、明光市、来安县、全椒县宣讲

(上接第一版)要扎实做好经济运行、项目建设、秋收秋种、安全生产、生态环保、民生保障和明年工作谋划等各项工作,确保高质量完成全年目标任务,努力以发展的新成效,回报总书记的关心关爱,奋力在谱写中国式现代化安徽篇章中展现更大作为、作出更大贡献。

11月14日上午,市委宣讲团成员,滁州日报社党委书记、社长蒋凌风在来安县作宣讲报告。与会人员一致认为,宣讲报告内容丰富,深入浅出,政策性、指导性强,贴近工作实际,对全面深入贯彻落实习近平总书记考察安徽重要讲话精神有重要指导作用。接下来,要对标任务抓落实,强化担当抓落实。要在贯彻落实上持续用力,将“国之大者、省之大计、市之大事”与来安具体实践相结合,对照总书记明确的重点任务,逐条梳理细化,建立贯彻台账,明确责任分工,加强督促检查和跟踪问效。全县上下要按照总书记要求、对照省市部署,全力抓好四季度各项工作,统筹好发展和安全、发展和环保、发展和民生,确保高质高效完成全年目标任务。

11月15日下午,市委宣讲团成员、市委讲师团团长林卫东在全椒县作宣讲报告。与会人员一致认为,宣讲报告既全面系统、又重点突出,既有理论高度、又有实践深度,对更好理解把握、贯彻落实总书记考察安徽重要讲话精神,具有重要指导和促进作用。下一步,要把学习贯彻总书记重要讲话精神与推动当前重点工作结合起来,与完成全年目标任务结合起来,扎实做好双招双引、项目建设、为企服务、乡村振兴、安全生产、生态环保、民生改善和明年工作谋划等各项工作,更好统筹发展与安全、发展与环保、发展与民生,确保高质高效完成全年目标任务。要把习近平总书记考察安徽重要讲话精神贯彻落实作为督查的核心任务,定期开展督查检查,持续紧盯,跟踪问效,确保总书记重要讲话精神不折不扣落到实处。

(刘清清　吴开源　张雪景　崔傲楠　王康静　颜　玲　洪　鹄)

中央第二生态环境保护督察组向安徽省转办第二十九批信访件

10月20日起,中央第二生态环境保护督察组进驻安徽,开展为期1个月的生态环境保护督察。

截至11月18日9时,我省收到中央第二生态环境保护督察组转办的第二十九批群众信访举报件128件,涉及环境问题128个。其中,大气环境问题52个、水环境问题27个、噪声问题18个、其他污染问题15个、土壤问题8个、生态问题8个。第二十九批转办信访件涉及16个地市,分别是:合肥市(26件)、亳州市(12件)、安庆市(12件)、阜阳市(10件)、滁州市(10件)、宿州市(9件)、淮北市(6件)、淮南市(6件)、蚌埠市(6件)、六安市(6件)、芜湖市(6件)、宣城市(5件)、池州市(5件)、马鞍山市(4件)、铜陵市(3件)、黄山市(2件)。

上述信访件已及时交相关市办理。依据中央生态环境保护督察组的要求,信访件办理情况在10天内反馈到督察组,整改和处理情况同时向社会公开。

“阳台菜园”成为都市农业新风尚

11月18日,在浙江省杭州市钱塘区的“勿忘农集团科研中心”,杭城市民代表、杭州市农业农村局的农技专家参观“阳台菜园”品种展,交流“阳台菜园”种植心得。

“阳台菜园”是利用城市楼房中的阳台、天台、以及院子进行蔬菜种植。阳台菜园不仅响应了社会对于纯天然的绿色果蔬产品的需求,还能增加房屋面积的利用程度,美化房屋、净化空气。

近年来,围绕阳台种植、果蔬全培育成长周期的产业链在杭州渐成雏形,“阳台菜园”的配套种植技术也越来越成熟。

新华社记者徐　昱摄

中央第二生态环境保护督察组转办群众来信来电举报统计表

(第二十九批)

类型 / 设区市	交办情况	污染类型						
	移交件数	水	大气	土壤	生态	噪声	辐射	其他
合肥	26	3	10		1	6		6
亳州	12	4	4	1	1	1		1
安庆	12	2	6		1	1		2
阜阳	10	3	3	2				2
滁州	10	2	5	1		1		1
宿州	9		6	1		1		1
淮北	6	3			1	1		1
淮南	6		4		1	1		
蚌埠	6	1	3		1	1		
六安	6	1	2	1	1	1		
芜湖	6	3	1	1		1		
宣城	5	1	1		1	2		
池州	5	1	2	1		1		
马鞍山	4	1	2					1
铜陵	3		3					
黄山	2	2						

我国快递年业务量首次突破1500亿件

新华社北京11月18日电(记者**戴小河**)国家邮政局监测数据显示,截至11月17日,我国快递年业务量首次突破1500亿件。

17日下午,在国家邮政局中国快递大数据平台的大屏幕上,不断滚动的数字弹出了“150000000000”的超长字符。这第1500亿件快件,是极兔速递揽收的一箱花牛苹果,由甘肃天水发往重庆,一位消费者从拼多多平台下了这一单。

今年以来,我国快递市场保持繁荣活跃,发展质效不断提升,加快推进产业升级、拉动生产消费,为更好提高经济运行效率、畅通实体经济循环作出重要贡献。

快递市场规模的持续扩大,得益于宏观利好政策驱动。多部门多地区发布扩内需的支持政策,以实施大规模设备更新和消费品以旧换新行动为契机,不断丰富消费场景,开拓下沉市场,巩固了当前持续向好的发展态势,带动了快递业务量强劲增长。与此同时,得益于日益完善的顶层设计、高效通达的服务网络、智能科技的广泛应用,快递企业持续完善基础设施建设,积极布局无人车、无人机、智能分拣等先进技术设备,行业运输转运能力日益增强,网络体系逐步完善,服务效率和质量也得以有效提升。如今,小到针头线脑、柴米油盐,大到农机配件、冰箱彩电,消费者只需在手机屏幕上轻轻一点,快递小哥最快当天便可送达。

今年以来,邮政快递业区域发展结构更加均衡,中西部快递占比持续提升,业务量增速超全国平均水平。一件件包裹穿梭于东西南北,编织出一张物畅其流的全国统一大市场。

来安县第四中学创新课后延时服务助力学生全面发展

在“双减”政策的推动下,来安县第四中学积极探索创新课后延时服务模式,致力于为学生提供多元化、个性化的学习体验,促进学生的全面发展。自本学期开展以来,课后延时服务取得了显著成效,受到学生、家长和社会的广泛好评。

学校充分利用现有教育资源,结合学生的兴趣爱好和特长,开设了丰富多彩的课程活动。在文化学习方面,针对学习有困难的学生,教师进行一对一辅导,帮助他们巩固课堂知识、完成作业,为学习进步打下坚实基础;而对于学有余力的学生,则组织学科拓展活动,如数学思维训练、语文阅读与写作提升、英语听说专项练习等,进一步挖掘学生的学习潜力。

同时,学校还注重学生的综合素质培养,推出了艺术、体育、科技等多个兴趣小组。学生们可以根据自己的喜好选择参与绘画、书法、合唱、篮球、足球、排球等活动,在专业教师的指导下,发展兴趣特长,提升实践能力与创新思维。

值得一提的是,学校针对九年级体育中考项目,进行跳绳、坐位体前屈、立定跳远、中长跑专项训练,既缓解一天学习上的疲惫,也锻炼了身体,提高体育成绩。

此外,课后延时服务还关注学生的心理健康和社会实践。学校安排了心理健康教育课程与心理咨询服务,帮助学生缓解学习压力、调整心态;并组织学生参与社区服务、志愿者活动等社会实践,增强学生的社会责任感和公民意识。

学校创新课后延时服务的开展,不仅有效解决了家长的“后顾之忧”,也为学生提供了一个展示自我、全面发展的平台。通过多元化的课程设置与个性化的学习指导,学生们在知识学习、兴趣培养、身心健康等方面均取得了长足的进步,真正实现了“减负提质”的教育目标。未来,学校将继续探索和完善课后延时服务模式,为学生的成长成才保驾护航。

(吴希平)

中央生态环境保护督察群众信访举报转办和边督边改公开情况(第十九批)

目前,中央第二生态环境保护督察组转办的第十九批113件群众信访举报件已办结36件、阶段性办结27件、未办结50件,其中,责令整改1家,立案处罚1家,罚款0.2436万元。

根据工作安排,中央第二生态环境保护督察组进驻安徽时间为1个月。进驻期间(2024年10月20日—11月20日)设立专门值班电话:0551-62956707,专门邮政信箱:安徽省合肥市A167号邮政信箱。督察组受理举报电话时间为每天8:00—20:00。

附件:中央生态环境保护督察群众信访举报转办和边督边改公开情况一览表(第十九批)

附件内容请扫二维码

中央第二生态环境保护督察组群众信访举报受理方式公告

督察进驻时间:2024年10月20日-11月20日

受理举报电话:0551-62956707

受理举报信箱:安徽省合肥市A167号邮政信箱

受理举报电话时间:8:00-20:00

本报地址:滁州市会峰大厦(会峰西路555号)
邮政编码:239000

电话:总编室:2182810　新闻编辑部:2182867(邮箱:czrbxwb@163.com)　专刊副刊部:2182835　时政新闻部:2182120　民生新闻部:2182806　经济新闻部:2182125　视觉影像部:2182825(邮箱:czbsyb@126.com)
新媒体部:2182130(邮箱:czrbxmt@126.com)　群工发行部:2182830　办公室:3025757　校对出版部:2182138　新闻研究室:2182809　广告中心:18005502677　18655080888　广告许可证:皖滁工商广字002号　法律顾问:李家顺

全年订价:398元
新安传媒有限公司印刷