

# “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”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、最明显的短板补齐，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，市民梁一新向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”。

新华社北京电

## 学习《决定》每日问答

《中共中央关于进一步全面深化改革、推进中国式现代化的决定》提出：“建立经常性和集中性相结合的纪律教育机制”。这是加强党的纪律建设、推动全面从严治党向纵深发展的重要举措，对于严肃党内政治生活、增强党员纪律意识具有重要意义。

第一，注重纪律教育是我们党加强自身建设的重要经验。我们党是靠革命理想和铁的纪律组织起来的马克思主义政党，纪律严明是党的光荣传统和独特优势。回顾党的历史，用纪律教育、组织、管理党员，保证党的团结和集中统一，是始终一贯的成功做法。进入新时代，党中央先后部署开展了7次党内集中教育，每一次都包含党的纪律的内容，都把纪律教育摆在突出位置。2024年4月至7月，党中央组织全体党员特别是党员领导干部认真学习《中国共产党纪律处分条例》，就是一次集中性的党纪学习教育。党的历史经验和新时代实践经验表明，开展党纪学习教育，加强党的纪律建设，是保持党的先进性和纯洁性、确保党不变质不变色不变味的有力保证，是增强党的创造力凝聚力战斗力、确保党政治统一思想统一行动统一的有效举措，必须常抓不懈。

第二，加强纪律教育是党员提高党性修养、养成纪律自觉的重要途径。纪律是管党治党的“戒尺”，也是党员、干部约束自身行为的标准和遵循。我们历来强调要培养“自觉的纪律”，毛泽东深刻指出，“党的纪律是带着强制性的；但同时，它又必须是建立在党员与干部的自觉性上面”。党员的纪律意识、规矩意识和遵规守纪自觉，并不是天然就能产生，也不会一人党就自然形成，必须通过持续的思想引导、严格的党性锻炼、深入的学习领悟才能达成。把铁的纪律转化为党员的日常习惯和自觉遵循，纪律教育就是一个重要途径。党员认真参加纪律教育，对照党规党纪约束言行，对照先进典型查找差距，对照反面典型检视自身，在理论学习中提升思想觉悟，在组织熔炉里接受党性锻炼，在灵魂深处进行自我革命，常敲思想警钟、常紧纪律之弦、常存敬畏之心，党性将更加坚定，组织纪律性将更加坚强。

第三，经常性纪律教育和集中性纪律教育有机结合方可相得益彰、达到最佳效果。两者目标和导向一致，都是解决对党规党纪不上心、不了解、不掌握等问题，组织党员学习党的纪律规定，做到学纪、知纪、明纪、守纪，搞清楚党的纪律规矩是什么，弄明白能干什么、不能干什么，把遵规守纪刻印在心，内化为言行准则。两者有所区别和侧重，经常性教育重在融入日常、抓在平常，通过长期性、常态化的纪律教育，引导党员增强纪律意识、纪律观念、纪律自觉，养成在受监督和约束的环境中工作生活的习惯；集中性教育重在聚焦问题、营造氛围，通过阶段性、专题性的纪律教育，督促党员强化纪律意识、加强自我约束、提高免疫能力，增强政治定力、纪律定力、道德定力、抵腐定力。开展纪律教育，既要集中发力、形成声势，又要绵绵用力、久久为功，系统深入、常态长效加以推进。

第四，开展经常性和集中性相结合的纪律教育必须依靠制度机制加以保障和规范。根据党中央有关部署精神，这方面的具体要求主要有：党委（党组）采取理论学习中心组学习、举办读书班和研讨班等形式，全面深入学习习近平总书记关于全面加强党的纪律建设的重要论述，原原本本学习党的纪律规定；党校（行政学院）、干部学院把党章党规党纪教育作为必修课，在主体班次中安排辅导课程或教学内容；基层党组织把纪律教育融入“三会一课”、主题党日等党内生活，基层党组织书记讲纪律党课；召开警示教育会，开展以案说德、以案说纪、以案说法、以案说责，强化警示震慑效应；运用违纪违法干部警示录、忏悔录、警示教育片以及警示教育基地等开展警示教育，深刻剖析违纪违法典型案例，注重用身边事教育身边人，督促指导发生重大违纪违法案件的相关单位党委（党组）召开专题民主生活会；开展领导干部纪律教育专题培训，突出对新提拔干部、年轻干部、关键岗位干部等重点对象的纪律培训。

新华社北京电

## 为什么要建立经常性和集中性相结合的纪律教育机制



# 消防·安全

## FIRE SAFETY

### 消防安全 人人有责

加强消防安全措施 从你我身边做起



# 生命至高无上 安全责任为天