

# “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，从最关键的环节抓起、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



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

新华社记者 李欣 摄

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。

“‘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。围绕前两轮重点事项清单，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与自下而上的地方实际相结合，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”，实现为人民群众的“大目标”。

新华社北京11月18日电

## 蚌报长三角·标题新闻

2024年世界互联网大会乌镇峰会将于19日至22日举行

浙江启动新一轮制造业创新中心培育

江苏农用无人驾驶航空器总保有量2.34万台 居全国第一位

“五个方面、22条举措” 中国式现代化安徽篇章这样谱写

住房交易新政对安徽有何影响？浙江出台若干财政政策措施，支持服务业发展！

到2035年，宁波基本建成现代化滨海大都市

前10个月江苏对APEC其他经济体进出口同比增长7.6%

本报综合消息

## 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”的超长数字。这第1500亿件快件，是极兔速递揽收的一箱花生苹果，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、智能分拣等先进设施设备，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，编织出一张物流畅通的全国统一大市场。

## 上海取消普通住房和非普通住房标准

新华社上海11月18日电(记者郑钧天)记者18日从上海市住建委获悉，12月1日起，上海市将取消普通住房和非普通住房标准，并明确了普通住房和非普通住房标准相衔接的税费优惠政策。

根据上海市住建委、房屋管理局、财政局、税务局等四部门联合印发的关于取消普通住房标准有关事项的通知，上海将取消个人转让非普通住房以转让收入的2%核定应纳个人所得税的规定。12月1日起，在个人转让住房个人所得税方面，未能提供完整、准确的房屋原值凭证，不能正确计算房屋原值和应纳税额的住房，以转

让收入的1%核定应纳个人所得税。在个人出售住房增值税方面，上海个人将购买2年以上(含2年)的住房对外销售的，免征增值税。个人将购买不足2年的住房对外销售的，按照5%的征收率全额缴纳增值税。在个人购买住房契税方面，个人购买家庭唯一住房，面积为140平方米及以下的，减按1%的税率征收契税；面积为140平方米以上的，减按1.5%的税率征收契税。对个人购买家庭第二套住房，面积为140平方米及以下的，减按1%的税率征收契税；面积为140平方米以上的，减按2%的税率征收契税。

## 福建一超大型炼化项目开工

新华社北京11月18日电(记者戴小河)中国石化18日宣布，福建古雷炼化工程二期项目当日在古雷石化基地开工建设。

该项目由中国石化、福建炼化、沙特阿美合作建设，预计于2030年建成投产，每年可向古雷石化基地供应原料500万吨，有助于完善古雷石化基地产业链，推动当地石化产业高端化、智能化、绿色化发展。该项目是中沙能源合作的重要组

成部分，包括年产1600万吨炼油、150万吨乙烯、200万吨对二甲苯和下游衍生物装置，以及30万吨级原油码头等配套工程。项目由福建炼化持股50%，中国石化和沙特阿美各持股25%。

中国石化董事长马永生表示，中国石化和沙特阿美一直保持良好的合作关系。沙特阿美是一家全球一体化能源和化工品企业，生产世界上约八分之一的原油，同时开发新型能源技术。

## 义乌中欧班列 开行十周年

11月18日，中欧班列从义乌西站驶出(无人机照片)。

当日，一趟满载110个标准箱日用百货、汽车配件、机械设备等出口货物的中欧班列从义乌西站驶出，驶往逾1.3万公里外的西班牙马德里。义乌中欧班列迎来开行十周年节点。十年来，义乌中欧班列累计开行逾6700列，发运逾67万标准箱，为“世界小商品之都”义乌“买全球、卖全球”提供重要运力支撑。

新华社发(梁力 摄)



杭州临平：

## 推动流动党员“有家有学有为”

新华社杭州11月18日电(许奔达李莉雨)“在自己的‘第二故乡’，能够发挥自己的专长，帮助居民做些力所能及的事情，我感觉很开心。”浙江省杭州市临平区的网约车司机王振说。作为一名流动党员，王振利用自身职业优势，长期为社区老年居民、中考学生义务提供送医、送考等服务。

王振来自安徽，在临平区星桥街道安家就业。而作为一名流动党员，他也在临平区安了“家”。今年以来，临平区深入实践杭州市流动党员教育管理“多重纳管、双向共管、数字智管”协同体系

和“排查纳管、教育管理、作用发挥”三项机制，以流动人口占比较大的星桥街道为试点，深化流动党员管理服务，让流动党员“有家有学有为”。

目前，像王振一样在临平区“安家”的流动党员共有1.3万余名。“没想到线上也能一‘键’找到组织。”星桥街道流动党员项慧萍说。项慧萍将信息录入在街道“你好临居”云上驿站“流动党员信息登记”模块上，被社区党组织看到后，便纳入了动态管理。

今年，星桥街道采取社区全覆盖走

访、党群服务中心设“流动党员报到点”“流星汇”靶向活动等方式，从源头排摸流动党员。同时，当地充分利用“AI社工”电话、“星桥E治理”“浙里流动先锋”“你好临居”云上驿站等平台，帮助流动党员“码上”找到组织。

流动党员“安家”后，星桥街道立足其特点和需求，推出模块化教育品牌，让流动党员有选择、弹性化地参观学习。星桥街道流动党员“流星汇”综合党委相关负责人介绍，目前街道已开展各类活动110余场次，覆盖流动党员2300余人次。

围绕流动党员“有为”，星桥街道根据流动党员不同职业和特长，推出“流光溢彩”流动党员先锋岗，涵盖网格治理、平安宣传、矛盾调解、文明出行等十类岗位，鼓励流动党员“亮身份、当先锋、做表率”。

针对流动党员存在流入地“似家不是家”的想法，当地街道以党群服务中心为主阵地，推出“星心相融”流动党员服务站，包含“筑巢安家”“鸿雁护航”“他乡故知”“丰羽同行”四个系列17项服务内容，以清单化服务让流动党员感受到“家”的温暖。