

今年的政府工作报告提出,以推进“高效办成一件事”为牵引,提高政务服务水平。国务院日前印发《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》,对深入推动政务服务提质增效,在更多领域更大范围实现“高效办成一件事”作出部署。

政务服务与群众利益和经济社会发展息息相关,是直接体现政府服务效能的窗口,但一直以来数据打通、业务协同难等问题依然存在。“高效办成一件事”将最大程度解决过去申请人办事跑断腿、材料一大堆、表格填不完、难办成事等痛点问题。这样的便民利企举措,可以提升政务服务水平,方便企业和群众办事,必能不断增强群众的获得感、幸福感。

优化政务服务体验,为群众带来便利——

“高效办成一件事”如何落地

■ 赵昊

国务院日前印发《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》(以下简称《指导意见》),对深入推动政务服务提质增效,在更多领域更大范围实现“高效办成一件事”作出部署。首批重点事项清单有准入经营等企业事项和出生、入学等个人事项,共计13项。“高效办成一件事”,如何落地?本报记者进行了走访调查。

建设渠道

日前,记者走进山东省德州市德城区政务服务中心大厅。一进门,映入眼帘的是各式各样的展板,有服务指南、操作指引、“VR导办平台”等。试着扫下“VR导办平台”中“我要开蛋糕店”的二维码,随后手机界面进入了一个“审批样板间”,需要审批的事项一目了然。

《指导意见》要求,要“全面加强政务服务渠道建设”。推进线下办事“只进一门”。完善集约高效的线下政务服务体系,县级以上地方人民政府政务服务中心要合理设置综合服务窗口和专业服务窗口,除特殊情形外,原则上政务服务事项均应纳入政务服务中心集中办理,实现统一受理和一站式办理。

“无差别受理窗口”位于德城区政务服务中心大厅中心。“在这儿,工商、食药、卫健等高频政务服务事项及教体、文旅、城管等低频政务服务事项都能一窗受理,共计369个事项。”德城区行政审批服务局副局长张晶对记者说,“群众最多只需跑一次,就能在规定时间内拿到办理结果。”

“您的事项已经办好了。”只见工作人员季慧敏在键盘上来回敲击,三下五除二就帮群众办成一件事。“我们都经过了严格的培训与筛选。”季慧敏说,“参加工作以后,首先由一名经验丰富的老师傅手把手教,从前台窗口材料受理再到后台审批要点,我们每个人都是个顶个的‘全才’。”

出生、入学、退休等个人事项如何高效办理?工作人员看出了记者的疑惑,带着记者走进24小时自助服务区。在这里,社保医保缴费、不动产登记查询等业务均有相应机器。范女士准备开具无犯罪记录证明来进行机动车过户。在机器上点了几下,不到10秒钟,证明

就出来了。

作为与个人生活息息相关的事项,出生、入学、退休等“一件事”被列入“高效办成一件事”2024年度重点事项清单。为此,德城区政务服务中心大厅设置了“潮汐窗口”,针对入学事项办理时间集中的特点,平时只安排少数工作人员,在入学事项办理高峰期加派人手,节约群众办事时间。

如今,越来越多的事项从“只跑一次”到“一次不跑”。《指导意见》指出,“推进线上办事‘一网通办’”“推动更多高频事项网上办、掌上办、一次办,实现从网上可办向好办易办转变”。

今年春节假期期间,位于北京市东城区的地坛庙会熙熙攘攘,游人如织。活动规模大,审批程序却很简单。“主办方只需在网上提交申请。”北京市东城区政务服务局审批协调科科长陈晨告诉记者,“我们指导他们通过北京市政务服务网‘办好一件事’专区中的举办大型展览展销活动‘一件事’模块进行活动申报。审批完成后,我们亲自‘送证上门’。”

创新模式

“推进高效办成一件事,需要各个部门互联互通。”陈晨介绍。以开小饭馆为例,过去群众需要依次跑市场监管、卫健和消防等部门,做“一堆事”。如今只需要手点一下或跑一个窗口,申请就会同时发送到相关部门,变成“一件事”。“之前相当于‘串联’,现在变成了‘并联’。”陈晨说。

成效实实在在。“我们聚焦市场准入领域,减环节、减流程、减材料、减时间,推动企业开办全流程从22.9天缩短至现在的1天。”北京市东城区市场监督管理局相关负责人介绍。

《指导意见》提出,要“全面深化政务服务模式创新”。推进关联事项集成办。从企业和群众视角出发,将需要多个部门办理或跨层级办理、关联性强、办理量大、办理时间相对集中的多个事项集成办理,为企业和群众提供“一件事一次办”“一类事一站办”服务。

“这需要我们转变工作思维,以目标为导向,把越来越多的单事项打包成‘一件事’。”陈晨介绍,“除常规的‘出生一件事’等事项外,东城区政务服务中心还结合区内文化演出活动多

的特点,力争推出‘非备案演出场所申请演出一件事’,为区内文化从业者带来便利。”陈晨举例说,东城区有很多咖啡馆,夜晚就会变成一个演出场所,“申请演出一件事”推出后,申请者只需要跑一次,所有审批手续都能办下来。

推动“高效办成一件事”,不仅要打破部门壁垒,也要突破地域限制。《指导意见》指出,推进异地事项跨区域办。聚焦企业跨区域经营和群众异地办事需求,持续推动更多政务服务事项省内通办、跨省通办,做到就近办、异地办。

依托公安部“跨区域户口迁移信息网上备案系统”,户口迁移如今实现“跨省通办”。家住北京的修先生原籍在黑龙江哈尔滨,2023年想通过“老人投靠独生子女”落户北京。北京市公安局东城分局建国门派出所户籍民警接到“跨省通办”提示后,立即与哈尔滨某派出所取得联系,当日就完成迁移事项。

“本以为要回哈尔滨开证明,一来一回需要好几天。没想到上午递交材料,下午就被通知办好了,太惊喜了。”修先生说。

扩面增效

在东城区政务服务中心,有一群“红马甲”穿梭于此。他们是帮办代办员,可以代替群众跑腿,有什么事都可以找他们。”陈晨说。

《指导意见》提到,要“全面推动政务服务扩面增效”。增强帮办代办能力。健全线上线下帮办代办体系,明确人员配置、工作职责、责任边界、服务内容,提升帮办代办响应率、解决率和满意度。

对德城区政务服务中心帮办代办员王文霞来说,今年年初的一次跑腿让她记忆犹新。“一个二手车交易市场园区要整体搬迁,大概30多户商家。”王文霞说,同时来办事大厅办理搬迁落户新园区的手续,对这几十名经营者而言不是特别便利。于是,王文霞和同事驱车前往十几公里外的园区,提供送上门的审批服务。在办理过程中,经营者们有什么疑惑,王

文霞和同事都会热情解答。

“如今,我们组建了一支由106名专业政务服务骨干组成的‘德力帮办’跑腿团,首批发布了109项政务服务帮办跑腿事项清单。”张晶说。

未来,“一件事”的涵盖范围会越来越广。《指导意见》指出,要“推动与企业生产和生活密切相关的水电气热、网络通信等公用事业领域高频办理的服务事项纳入政务服务中心、接入政务服务平台”。记者尝试在北京市政务服务网搜索“水电”一词,第一条就显示“水电气网协同报装‘一件事’集成服务”。摘要为“水电气网”“水电气联办”“办好一件事”等。

扩大服务面,也要扩大覆盖面。德城区政务服务中心组建了一支政务“主播团”,每周在平台进行几场直播开启“云课堂”,为人们讲述“高效办成一件事”的便利和具体操作方法。“说是课堂,其实并不是一板一眼地讲课,而是在和观众互动中,以聊天的形式讲解政策,吸引更多人关注我们的政务服务工作。”张晶说。

“下一步,我们将持续聚焦企业和群众的办事需求,不断深化‘一件事’集成办事场景建设,以高效办好每一件政务服务‘小事项’,推动实现经济社会高质量发展的‘大目标’。”陈晨说。

(据《人民日报海外版》)

■ 秦川

优化政务服务,国家再出新举措。近日,国务院《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》(以下简称《指导意见》)正式公布。《指导意见》坚持问题导向和目标导向,直面企业和群众办事的难题,旨在打通堵点、消除痛点、化解难点。

“高效办成一件事”,对深入推动政务服务提质增效具有重要意义。从推进线下办事“只进一门”,到推进线上办事“一网通办”,再到推进企业和群众诉求“一线应答”,《指导意见》中提到的这些措施,围绕企业和群众的“一件事”,一体化推进,“一件事一次办、一类事一站办”,令人期待。

“高效办成一件事”,有多个关键词。一个是“一件事”。这件事,不是单个部门的单件事,而是集成化的事,更需要联动。再一个是“办成”。对于企业和群众来说,办成才是关键,是追求的目标,要解决好原有办不成事的痛点。还有一个是“高效”。如何理解高效?卡住堵点不是高效,全面加强政务服务渠道建设、深化政务服务模式创新,才能最大限度利企便民。

为此,《指导意见》提出,推动线上线下融合发展,实现办事方式多元化、办事流程最优化、办事材料最简化、办事成本最小化。这一个“最”,出发点和落脚点就是“高效”二字。

众所周知,近年来,国家层面多次出台文件优化政务服务、提升行政效能。从国务院《关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》,到《国务院关于进一步优化政务服务便民化工作的若干规定》,再到国务院《关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》……一项项制度设计,推动政务服务一步步迭代升级。

制度安排越精准,实施效果越显著,带给企业和群众的获得感就越强。此次出台的《指导意见》,既是进一步优化,又体现了整体性提升。比如,以前一些文件如“跨省通办”“一网通办”等是围绕单个领域、单个痛点的单项部署,这次则是整体性部署。同时,《指导意见》既有宏观要求、总体设计,又突出重点落实,注重结果导向。

一分部署,九分落实。《指导意见》已经公布,如何发挥它的最大效能?关键在抓落实,以实干促实效,全方位提升企业和群众的获得感。为此,就要以责任为导向,明确职责分工、办事流程、平台功能、数据共享,提升办事响应率、解决率和满意度。

从更宏观视野来看,此次出台的《指导意见》从政府供给视角向企业群众需求视角转变,着力践行以人民为中心的发展思想,是倒逼部门协同配合、提升行政效能的重要抓手,是优化营商环境、建设全国统一大市场的必然要求。

心怀“国之大者”,肩负使命有担当,要多为发展想办法,多为企业群众助力。“高效办成一件事”2024年度重点事项清单已经发布,全力落实,清单才能变成成绩单。久久为功,啃硬啃的骨头;步步为营,“营”造更好的干事氛围。着力解决老百姓的急难愁盼,一年接着一年干,老百姓的获得感就能一年比一年提高。

『高效办成一件事』办进群众心坎里



延伸阅读

聚焦“一老一小”

昆明医保力推“高效办成一件事”

■ 廖晶蓉 侯玉才

云南省昆明市市民周女士退休了,她原以为办理退休手续很复杂,没想到20分钟就办完了;新手奶爸田先生在昆明市妇幼保健院呈贡院区,足不出院几分钟就自助为孩子办理了新生儿参保。这些都是昆明市医保部门为“一老一小”带来的实实在在的福利。

今年,昆明市医疗保障局在推动“高效办成一件事”的基础上,聚焦“一老一小”等民生事,力求既要“能办”更要“好办”,让群众更有温度、幸福不断加码。

退休“一件事”填一张表就搞定

“以前我朋友办理退休手续要一天时间,现在我办完回去还能买个菜。”3月20日下午,在呈贡区政务服务中心医

保窗口,办理完退休手续的周女士说。周女士在窗口提交资料后,只等待了20分钟就办完了退休相关手续。

呈贡区医疗保险中心主任高敬华介绍,今年3月,为让退休“一件事”落到实处,呈贡区医疗保障局、区人力资源和社会保障局积极沟通,于3月7日发布《关于推行企业职工退休“一件事”联动服务的通知》,在全市首创退休“一件事”办理机制。

退休“一件事”办理机制,改变了办理退休手续需要在人社和医保两个窗口排队,参保人需要重复提交两次资料、填多张表格的状况。根据人员密集情况,办结平均时长也从原来的超过2小时减少到20分钟。现在交一次材料、填一张表、排一次队就能办完。

“方便群众,好举措。”为医保窗口点赞!“……退休‘一件事’新举措实施后,市民写的点赞便签贴进了公告栏。

如何让退休“一件事”办理更加方便快捷?今年,昆明市医保局将逐步把企业职工提前退休和事业单位工作人员退休事项纳入退休“高效办成一件事”改革试点。目前,退休“一件事”联办试点经验做法已加快在全市推广。

出生“一件事”自助服务上新

3月20日上午,市民田先生的孩子在昆明市妇幼保健院呈贡院区出生,当天下午,他只花了几分钟,就自助办完了新生儿参保手续。

聚焦新生儿出生“一件事”,是昆明市医保局从2023年便开始探索的惠民实事之一。目前,全市共有43家定点医院开通“新生儿出生即参保”的经办服务,新生儿无须落户,家长即可持出生医学证明为新生儿办理医保参

保登记业务,成功缴费后即可在院端无卡结算。截至2024年2月底,昆明市在院端进行了参保登记的新生儿有2179人,其中享受待遇人数974人,产生医疗费用893.75万元,医保统筹报销金额485.02万元。新生儿参保及生育医疗费用实现“一站式”报销。

田先生此次不仅及时为新生儿参保,还“尝鲜”了新推出的自助办理服务。昆明市妇幼保健院呈贡院区是首家“15分钟医保经办服务圈”医保自助经办服务点的定点医疗机构。服务点上的自助设备开通医保参保登记、转移接续、异地就医备案、个人参保信息查询、个人就医信息查询等功能。田先生在工作人员的指导下,只需在设备上输入基本信息就能完成参保。同时,医院就诊患者也可通过设备进行现场预约挂号、查询门诊、查询缴费记录等。

昆明市妇幼保健院院长张鸿青介

绍,“出生即参保”办理越方便,越能及早帮助到需要的人。近期,昆明市妇幼保健院收治一名支气管及肺发育不良的患儿。家长办理了“出生即参保”后,患儿出院时就实现“参保即享受”,医疗费用为18.6万元,医保基金支付总额14.7万元,极大减轻了患儿家属的经济负担。

医院正在积极和昆明市医保局沟通,在市妇幼保健院华山院区也安装“15分钟医保经办服务圈”医保经办服务点自助终端,让“出生即参保”业务的办理时间缩短到最短。

一站式服务 实现更多事项免申即享

为贯彻落实国务院《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》,按照国家医保

局和省医保局的要求,今年以来,昆明市医保局更新医保服务理念和服务模式,聚力优化医保经办服务,将“高效办成一件事”理念融入医保工作各方面、各环节,提高参保群众、企业和医药机构获得感。

除了聚焦“一老一小”,昆明市医保局还列出“高效办成一件事”重点事项清单:将实现相关部门认定的医疗救助对象,资助参保免申即享;实现“生育津贴审核支付”10个工作日内办结;职工医保个人账户家庭共济线上办理、结算;及时与定点医疗机构结算合规医疗费用;参保人线上实时查询参保缴费状态、待遇享受、职工医保个人账户、年度报销情况等;推动持医保码就医购药,缩短排队就医购药时间;门诊慢特病5个病种跨省费用直接结算。

下一步,市医保局还将着力提供更方便高效的医疗保障服务,推动线下服务“只进一门”,实现一站式服务、一窗口办理、一单制结算;全面提升服务效率“高效办”,减掉能减、可减的环节,免去非必要的、不必要的材料,最大限度减少参保人办事时间和成本;推动线上服务“一网通办”,实现更多医保事项网上办、掌上办、视频办,更多服务事项免申即享。(据《昆明日报》)